

**MANAJEMEN WISATA RELIGI DALAM MENINGKATKAN KUALITAS
PELAYANAN ZIARAH PADA JAMAAH UMRAH
(Studi Travel Meida Wisata Jl. A.P. Pettarani Kota Makassar)**



Skripsi

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Meraih Gelar
Sarjana Sosial (S. Sos) Jurusan Manajemen Dakwah
Pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi
UIN Alauddin Makassar

Oleh :

MUHAMMAD

NIM : 50400114102

**FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UIN ALAUDDIN MAKASSAR
2018**

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Mahasiswa yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhammad
Nim : 50400114102
Tempat/tgl. Lahir : Makkah, 14 Agustus 1996
Jurusan : Manajemen Dakwah
Fakultas/program : Dakwah dan Komunikasi
Alamat : Makassar
Judul : Manajemen Wisata Religi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Jamaah Umrah (Studi Travel PT. Meida Wisata JL. A.P. Pettarani Kota Makassar)

dengan penuh kesadaran, menyatakan bahwa skripsi ini benar hasil karya penulis sendiri. Jika dikemudian hari terbukti merupakan duplikat, tiruan, plagiat, atau dibuat orang lain, sebagian atau seluruhnya, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Samata-gowa, 28 Agustus 2018

Penulis,

Muhammad
NIM: 50400114102

PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi yang berjudul, "Manajemen Wisata Religi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Ziarah Pada Jamaah Umrah (Studi Travel Meida Wisata Jl. A. P. Pettarani Kota Makassar)" yang disusun oleh Muhammad, NIM: 50400114102, Mahasiswa Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Alauddin Makassar, telah diuji dan dipertahankan dalam sidang Munaqasyah yang diselenggarakan pada hari Selasa tanggal 28 Agustus 2018 M bertepatan dengan 16 Dzulhijjah 1439 H, dinyatakan telah dapat diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Sosial (S. Sos) pada Jurusan Manajemen Dakwah.

Makassar, 28 Agustus 2018 M.
16 Dzulhijjah 1439 H.

DEWAN PENGUJI

Ketua	: Dr. H. Hasaruddin, M.Ag
Sekretaris	: Dr. H. Muh Ilham, M. Pd
Munaqisy I	: Dra. St. Nasriah, M.Sos.I
Munaqisy II	: Hamriani, S.Sos.I., M.Sos.I
Pembimbing I	: Dr. H. Misbahuddin, M.Ag
Pembimbing II	: Dr. H. Andi Abdul Hamzah, Lc., M.Ag

(.....) (12)

(.....)

(.....)

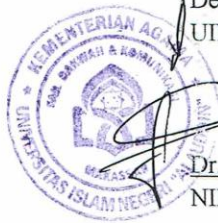
(.....)

(.....)

(.....)

Diketahui oleh:

Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi
UIN Alauddin Makassar



Dr. H. Abd. Rasyid Masri, S.Ag., M.Pd., M.Si., MM
NIP. 19690827 199603 1 004

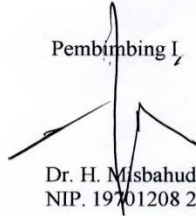


KEMENTERIAN AGAMA RI.
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) ALAUDDIN
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
Kampus I : Jl. Sultan Alauddin No. 63 ☎ (0411) 864924, Fax. 864923 Makassar

PERSETUJUAN PEMBIMBING

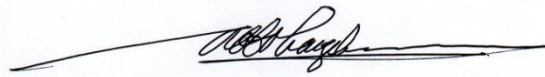
Setelah membaca dan mengoreksi seluruh isi Proposal mahasiswa **An. Muhammad NIM. 50400114102** dengan judul “Manajemen Wisata Religi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Ziarah pada Jamaah Umrah (Studi Travel Meida Wisata Jl. A.P. Pettarani Kota Makassar)” maka kami menyatakan layak untuk diajukan ke *Ujian Munaqasyah*

Pembimbing I,



Dr. H. Misbahuddin, M.Ag
NIP. 19701208 200003 1 001

Pembimbing II,



Dr. H. Andi Abdul Hamzah, Lc., M.Ag
NIP. 19710418 200312 1 002

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Syukur alhamdulillah peneliti panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan kasih dan sayang-Nya kepada kita sehingga peneliti bisa menyelesaikan karya ilmiah ini. Salam dan shalawat tak lupa pula peneliti haturkan kepada junjungan Nabi Muhammad saw, yang telah diutus oleh Allah kepermukaan bumi ini sebagai suri tauladan yang patut dicontoh dan menjadi rahmat bagi semesta alam.

Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat utama dalam meraih gelar Sarjana pada UIN Alauddin Makassar pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Jurusan Manajemen Dakwah. Peneliti menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terselesaikan tepat waktu tanpa adanya bantuan dan kerjasama dari semua pihak dengan rela dan ikhlas.

Oleh karena itu, melalui kesempatan ini peneliti menyampaikan ucapan terimakasih yang sedalam-dalamnya, kepada:

1. Prof. Dr. H. Musafir Pababbari, M.Si. selaku Rektor, Prof. Dr. Mardan, M.Ag. selaku wakil Rektor I, Prof. Dr. H. Lomba sultan, M.A. selaku wakil Rektor II, Prof. Siti Aisyah, M.A., Ph.d. selaku wakil Rektor III, Prof. Dr. Hamdan Juhannis, M.A., Ph.d. selaku wakil rektor IV UIN Alauddin Makassar yang telah menyediakan fasilitas belajar sehingga peneliti dapat mengikuti kuliah dengan baik.
2. Dr. H. Abd. Rasyid Masri, S.Ag., M.Pd., M.Si., M.M. selaku Dekan beserta wakil dekan I Dr. Misbahuddin, M.Ag., wakil Dekan II Dr. Mahmuddin, M.Ag., dan wakil Dekan III Dr. Nur Syamsiah, M.Pd.I. Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Alauddin Makassar yang selama ini mengelola Fakultas Dakwah dan Komunikasi dan memimpin dengan penuh tanggung jawab.

3. Dra. ST. Nasriah, M.Sos. I dan Dr. H. Hasaruddin, M.Ag. sebagai ketua jurusan dan Sekertaris Jurusan Manajemen Dakwah (MD) yang telah memberikan bimbingan dan wawasan selama peneliti menempuh pendidikan di Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Alauddin Makassar.
4. Dr. Misbahuddin, M.Ag dan Dr. H. Andi Abdul Hamzah, Lc., M.Ag. sebagai pembimbing I dan II yang telah meluangkan waktu dan memberikan arahan dalam membimbing dan mengarahkan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan seperti ini.
5. Dra. ST. Nasriah, M.Sos. I dan Hamriani, S.Sos.I., M. Sos. sebagai munaqisy I dan Munaqisi II yang telah menguji dengan penuh kesungguhan demi kesempurnaan skripsi ini.
6. Kepada Bapak dan Ibu dosen serta Pegawai Fakultas Dakwah dan Komunikasi, khususnya Jurusan Manajemen Dakwah (MD), terima kasih atas semua ilmu yang diberikan kepada peneliti, semoga ilmu tersebut dapat bermamfaat dan berguna di dalam menjalankan kehidupan peneliti selanjutnya.
7. Kepala perpustakaan Fakultas dakwah dan Komunikasi serta perpustakaan UIN Alauddin Makassar dan seluruh stafnya.
8. Terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Ayahanda tercinta Drs. H. Jamaluddin dan ibunda tercinta Hj. Hasmah yang telah memberikan cinta dan kasih sayangnya, perhatian, motivasi, dukungan serta doa-doa yang tulus dalam keberhasilan peneliti sampai sekarang ini.
9. Bapak H. Abdul Samad, Lc selaku Direktur PT. Meida Wisata dan segenap pihak-pihak yang terkait atas bantuan kerjasamanya kepada peneliti selama penelitian.
10. Sahabat-sahabat seperjuangan angkatan 2014 jurusan Manajemen Dakwah pada khususnya dan seluruh mahasiswa UIN Alauddin Makassar pada umumnya, terima kasih atas bantuan dan kerjasamanya selama ini.

11. Keluarga Besar HMI Komisariat Dakwah dan Komunikasi, Senat Mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi, serta Keluarga Besar Jurusan Manajemen Dakwah yang selalu memberikan dukungan dan semangat dalam proses perkuliahan di Fakultas Dakwah dan Komunikasi.

Akhir kata, peneliti menyadari penelitian skripsi ini jauh dari kata sempurna, namun harapan peneliti skripsi ini dapat bermanfaat bagi yang membaca pada umumnya dan khususnya bagi segenap keluarga besar mahasiswa Manajemen Dakwah. semoga dengan dukungan dan bantuan semua pihak selama ini bernilai ibadah disisi Allah sw. Aamiin

Samata, Agustus 2018

Penyusun

Muhammad

50400114102

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	ii
PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
PEDOMAN TRANSLITERASI.....	x
ABSTRAK	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1-14
A. Latar Belakang	1
B. Fokus Penelitian dan Deskripsi Fokus	8
C. Rumusan Masalah	10
D. Kajian Pustaka/Penelitian Terdahulu	10
E. Tujuan dan Manfaat	13
BAB II TINJAUAN TEORITIS	15-41
A. Tinjauan tentang Manajemen.....	15
B. Tinjauan tentang Pelayanan	22
C. Tinjauan tentang Wisata.....	26
D. Tinjauan tentang Umrah	32
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	42-48
A. Lokasi dan Jenis Penelitian	42
B. Pendekatan Penelitian	43
C. Sumber Data.....	43
D. Metode Pengumpulan Data.....	44
E. Instrumen Penelitian.....	45
F. Teknik Analisis Data.....	46
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	49-69
A. Gambaran Umum PT.Meida Wisata	49
B. Peran manajemen dalam mengelola wisata religi dalam memberikan pelayanan kepada jamaah umrah PT. Meida Wisata	54
C. Peluang dan hambatan dalam memberikan pelayanan kepada Jamaah ..	62
D. Pengalaman spiritual selama melaksanakan ibadah umrah	67

BAB V PENUTUP	70-71
A. Kesimpulan	70
B. Implikasi Penelitian.....	71
 DAFTAR PUSTAKA	 72
LAMPIRAN-LAMPIRAN	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN

A. *Transliterasi Arab-Latin*

Daftar huruf bahasa Arab dan transliterasinya ke dalam huruf Latin dapat dilihat pada tabel berikut:

1. Konsonan

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	ba	B	Be
ت	ta	T	Te
ث	ša	š	es (dengan titik di atas)
ج	jim	J	Je
ح	ḥa	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	kha	Kh	ka dan ha
د	dal	D	De
ذ	zal	Ẓ	zet (dengan titik di atas)
ر	ra	R	Er
ز	zai	Z	Zet
س	sin	S	Es

ش	syin	Sy	es dan ye
ص	ṣad	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	ḍad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	ṭa	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	ẓa	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	‘ain	‘	apostrof terbalik
غ	gain	G	Ge
ف	fa	F	Ef
ق	qaf	Q	Qi
ك	kaf	K	Ka
ل	lam	L	El
م	mim	M	Em
ن	nun	N	En
و	wau	W	We
هـ	ha	H	Ha
ء	hamzah	’	Apostrof
ي	ya	Y	Ye

Hamzah (ء) yang terletak di awal kata mengikuti vokalnya tanpa diberi tanda apa pun. Jika ia terletak di tengah atau di akhir, maka ditulis dengan tanda (‘).

2. *Vokal*

Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri atas vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
ā	<i>fathah</i>	A	A
ī	<i>kasrah</i>	I	I
ū	<i>dammah</i>	U	U

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf, yaitu:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
ai	<i>fathah dan yā’</i>	Ai	a dan i
au	<i>fathah dan wau</i>	Au	a dan u

Contoh:

كَيْفَ: *kaifa*

هَوْلَ: *hauula*

3. *Maddah*

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Harakat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
اَ.. اِ.. اِى	<i>fathah</i> dan <i>alif</i> atau <i>yā'</i>	ā	a dan garis di atas
ى	<i>kasrah</i> dan <i>yā'</i>	ī	i dan garis di atas
و	<i>dammah</i> dan <i>wau</i>	ū	u dan garis di atas

Contoh:

مَاتَ : māta

رَمَى : ramā

قِيلَ : qīla

يَمُوتُ : yamūtu

4. *Tā' marbūṭah*

Transliterasi untuk *tā' marbūṭah* ada dua, yaitu: *tā' marbūṭah* yang hidup atau mendapat harakat *fathah*, *kasrah*, dan *dammah*, transliterasinya adalah [t]. Sedangkan *tā' marbūṭah* yang mati atau mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah [h].

Kalau pada kata yang berakhir dengan *tā' marbūṭah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al-* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka *tā' marbūṭah* itu ditransliterasikan dengan ha (h).

Contoh:

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ : *raudah al-atfāl*

الْمَدِينَةُ الْفَاضِلَةُ : *al-madīnah al-fāḍilah*

الْحِكْمَةُ : *al-ḥikmah*

5. *Syaddah (Tasydīd)*

Syaddah atau *tasydīd* yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda *tasydīd* (ّ), dalam transliterasi ini dilambangkan dengan perulangan huruf (konsonan ganda) yang diberi tanda *syaddah*.

Contoh:

رَبَّنَا : *rabbnā*

نَجِّنَا : *najjainā*

الْحَقَّ : *al-ḥaqq*

نُعْم : *nu“ima*

عُدُّو : *aduwwun*

Jika huruf ى ber-*tasydid* diakhir sebuah kata dan didahului oleh huruf *kasrah* (ِ) maka ia ditransliterasi seperti huruf *maddah* menjadi ī.

Contoh:

عَلِي : ‘*Alī* (bukan ‘*Aliyy* atau ‘*Aly*)

عَرَبِي : ‘*Arabī* (bukan ‘*Arabiyy* atau ‘*Araby*)

6. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf ال (*alif lam ma‘arifah*). Dalam pedoman transliterasi ini, kata sandang ditransliterasi seperti biasa, *al-*, baik ketika ia diikuti oleh huruf *syamsiyah* maupun huruf *qamariyah*. Kata sandang tidak mengikuti bunyi huruf langsung yang mengikutinya. Kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikutinya dan dihubungkan dengan garis mendatar (-).

Contoh:

الشَّمْسُ : *al-syamsu* (bukan *asy-syamsu*)

الزَّلْزَلَةُ : *al-zalzalah* (bukan *az-zalzalah*)

الْفَلْسَفَةُ : *al-falsafah*

الْبِلَادُ : *al-bilādu*

7. *Hamzah*

Aturan transliterasi huruf *hamzah* menjadi apostrof (') hanya berlaku bagi *hamzah* yang terletak di tengah dan akhir kata. Namun, bila *hamzah* terletak di awal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab ia berupa *alif*.

Contoh:

تَأْمُرُونَ : *ta'murūna*

النَّوْعُ : *al-nau'*

شَيْءٌ : *syai'un*

أَمِرْتُ : *umirtu*

8. **Penulisan Kata Arab yang Lazim Digunakan dalam Bahasa Indonesia**

Kata, istilah atau kalimat Arab yang ditransliterasi adalah kata, istilah atau kalimat yang belum dibakukan dalam bahasa Indonesia. Kata, istilah atau kalimat yang sudah lazim dan menjadi bagian dari perbendaharaan bahasa Indonesia, atau sering ditulis dalam tulisan bahasa Indonesia, atau lazim digunakan dalam dunia akademik tertentu, tidak lagi ditulis menurut cara transliterasi di atas. Misalnya, kata *al-Qur'an* (dari *al-Qur'ān*), *alhamdulillah*, dan *munaqasyah*. Namun, bila kata-kata tersebut menjadi bagian dari satu rangkaian teks Arab, maka harus ditransliterasi secara utuh.

Contoh:

Fī Zilāl al-Qur'ān

Al-Sunnah qabl al-tadwīn

9. *Lafẓ al-Jalālah* (الله)

Kata “Allah” yang didahului partikel seperti huruf *jarr* dan huruf lainnya atau berkedudukan sebagai *muḍāf* ilaih (frasa nominal), ditransliterasi tanpa huruf *hamzah*.

Contoh:

دِينُ اللَّهِ dīnullāh بِالله billāh

Adapun *tā’ marbūṭah* di akhir kata yang disandarkan kepada *Lafẓ al-Jalālah*, ditransliterasi dengan huruf [t]. Contoh:

هُمْ فِي رَحْمَةِ اللَّهِ hum fī raḥmatillāh

10. Huruf Kapital

Walau sistem tulisan Arab tidak mengenal huruf kapital (*All Caps*), dalam transliterasinya huruf-huruf tersebut dikenai ketentuan tentang penggunaan huruf kapital berdasarkan pedoman ejaan Bahasa Indonesia yang berlaku (EYD). Huruf kapital, misalnya, digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri (orang, tempat, bulan) dan huruf pertama pada permulaan kalimat. Bila nama diri didahului oleh kata sandang (*al-*), maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya. Jika terletak pada awal kalimat, maka huruf A dari kata sandang tersebut menggunakan huruf kapital (*Al-*). Ketentuan yang sama juga berlaku untuk huruf awal dari judul referensi yang didahului oleh kata sandang *al-*, baik ketika ia ditulis dalam teks maupun dalam catatan rujukan (CK, DP, CDK, dan DR). Contoh:

Wa mā Muḥammadun illā rasūl

Inna awwala baitin wuḍi‘a linnāsi lallaẓī bi Bakkata mubārakan

Syahru Ramaḍān al-laẓī unzila fīh al-Qur‘ān

Naṣīr al-Dīn al-Ṭūsī

Abū Naṣr al-Farābī

Al-Gazālī

Al-Munqiz min al-Ḍalāl

Jika nama resmi seseorang menggunakan kata Ibnu (anak dari) dan *Abū* (bapak dari) sebagai nama kedua terakhirnya, maka kedua nama terakhir itu harus disebutkan sebagai nama akhir dalam daftar pustaka atau daftar referensi. Contoh:

Abū al-Walīd Muḥammad ibn Rusyd, ditulis menjadi: Ibnu Rusyd, Abū al-Walīd Muḥammad (bukan: Rusyd, Abū al-Walīd Muḥammad Ibnu)

Naṣr Ḥāmid Abū Zaīd, ditulis menjadi: Abū Zaīd, Naṣr Ḥāmid (bukan: Zaīd, Naṣr Ḥāmid Abū)

B. Daftar Singkatan

Beberapa singkatan yang dibakukan adalah:

swt.	=	<i>subḥānahū wa ta'ālā</i>
saw.	=	<i>ṣallallāhu 'alaihi wa sallam</i>
a.s.	=	<i>'alaihi al-salām</i>
H	=	Hijrah
M	=	Masehi
SM	=	Sebelum Masehi
l.	=	Lahir tahun (untuk orang yang masih hidup saja)
w.	=	Wafat tahun
QS .../...: 4	=	QS al-Baqarah/2: 4 atau QS Āli 'Imrān/3: 4
HR	=	Hadis Riwayat

ABSTRAK

NAMA : Muhammad

NIM : 50400114102

**JUDUL : Manajemen Wisata Religi Dalam Meningkatkan Kualitas
Pelayanan Ziarah Pada Jamaah Umrah PT. Meida Wisata Jl.
A.P. Pettarani Kota Makassar**

Pokok permasalahan penelitian ini adalah bagaimana manajemen wisata religi dalam meningkatkan kualitas pelayanan ziarah pada jamaah umrah PT. Meida Wisata Jl. A.P. Pettarani Kota Makassar? Berdasarkan pokok permasalahan tersebut dirumuskan beberapa sub masalah, yaitu: 1) Bagaimana peran manajemen dalam mengelola wisata religi untuk memberikan pelayanan ziarah pada jamaah umrah PT. Meida Wisata? 2) Apakah peluang dan hambatan yang dihadapi oleh pengelola wisata religi dalam memberikan pelayanan ziarah pada jamaah umroh PT. Meida Wisata? dan 3) Bagaimana pengalaman spiritual yang dirasakan oleh jamaah PT. Meida Wisata setelah melaksanakan ibadah umrah?

Jenis penelitian ini tergolong kualitatif dengan pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan komunikasi. Adapun sumber data dalam penelitian ini adalah Direktur, manager, staf, serta jamaah PT. Meida Wisata. Selanjutnya, metode pengumpulan data yang digunakan adalah berupa wawancara, observasi, dan dokumentasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada jamaah, diperlukan suatu manajemen yang baik dan terarah, PT. Meida Wisata sudah menjalankan beberapa fungsi manajemen yang ada sehingga bisa membantu meningkatkan kualitas pelayanan, mulai dari perencanaan hingga evaluasi kepada saat jamaah mendaftar hingga jamaah pulang ke Indonesia. Adapun tantangan yang dihadapi oleh PT. Meida Wisata ialah ketika kurs dollar naik, maka minat jamaah untuk melaksanakan umrah pun menurun, kelengkapan berkas jamaah, serta jamaah yang kurang paham akan kondisi di lapangan sewaktu perjalanan ibadah umrah. Adapun pengalaman spiritual yang dirasakan oleh jamaah sewaktu melaksanakan ibadah umrah ialah merasa lebih dekat dengan rabbNya, perasaan senang sekaligus sedih ketika pertama kali melihat Ka'bah serta pelajaran –pelajaran sosial agar bisa lebih menghargai sesama umat manusia.

Implikasi dari penelitian ini adalah agar beberapa fungsi manajemen yang telah diterapkan PT. Meida Wisata perlu dikembangkan lagi dengan program-program yang bisa meningkatkan kualitas pelayanan kepada jamaah. Tantangan berupa kenaikan kurs dollar bisa di minimalisir dengan menaikkan harga paket yang telah ada sebelumnya serta menginformasikan kepada jamaah terkait dampak dari kenaikan dollar tersebut, Semoga dalam perjalanan ibadah umrah bersama PT. Meida Wisata, jamaah bisa lebih betul – betul di pandu agar pengalaman spiritual benar – benar mereka rasakan selama pelaksanaan ibadah umrah.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Islam adalah agama yang mengemban misi keselamatan dunia akhirat, kesejahteraan, dan kemakmuran lahir dan batin bagi seluruh umat manusia dengan cara menunjukkan kepatuhan, ketundukan, dan kepasrahan kepada Allah swt, dengan melaksanakan segala perintah-Nya dan menjauhi larangan-Nya. Misi Islam yang demikian ini sudah dibawa oleh para nabi terdahulu, walaupun nama agama yang dibawa para nabi sebelum nabi Muhammad Saw itu bukan bernama Islam. Barulah pada zaman nabi Muhammad saw agama ini bernama Islam yang sekaligus mengemban misinya ini. Islam yang dibawa oleh nabi Muhammad saw cakupannya jauh lebih sempurna dibandingkan Islam yang dibawa oleh nabi sebelumnya, yaitu agama yang meliputi ajaran tentang seluruh aspek kehidupan manusia, yakni aspek akidah, ibadah, akhlak, sosial, ekonomi, politik, pendidikan, kesehatan, dan lingkungan. Cakupan ajaran Islam yang dibawa oleh para nabi sebelumnya belum seluas cakupan ajaran Islam yang dibawa oleh nabi Muhammad saw.¹

Agama Islam itu sendiri adalah agama yang paling mulia di sisi Allah swt. Hal ini dinyatakan dalam QS. Al-Imran/3:19.

إِنَّ الدِّينَ عِنْدَ اللَّهِ الْإِسْلَامُ وَمَا اخْتَلَفَ الَّذِينَ أُوتُوا الْكِتَابَ إِلَّا مِنْ بَعْدِ مَا جَاءَهُمُ الْعِلْمُ بَغْيًا بَيْنَهُمْ
وَمَنْ يَكْفُرْ بَايْتِ اللَّهِ فَإِنَّ اللَّهَ سَرِيعُ الْحِسَابِ ﴿١٩﴾

Terjemahnya:

¹Abuddin Nata, *Studi Islam Komprehensif* (Jakarta: Prenada Media, 2015), h. 22.

Sesungguhnya agama (yang diridhai) disisi Allah hanyalah Islam. Tiada berselisih orang-orang yang telah diberi Al Kitab kecuali sesudah datang pengetahuan kepada mereka, karena kedengkian (yang ada) di antara mereka. Barangsiapa yang kafir terhadap ayat-ayat Allah maka sesungguhnya Allah sangat cepat hisab-Nya²

menurut Ibnu Katsir sebagaimana dikutip dalam buku M. Quraish Shihab mengatakan bahwa ayat ini mengandung pesan dari Allah bahwa tiada agama di sisi-Nya dan yang diterima-Nya dari seorang pun kecuali Islam, yaitu mengikuti rasul-rasul yang diutus-Nya setiap saat hingga berakhir dengan Muhammad Saw.³ Di sisi lain diamati bahwa dalam al-Qur'an tidak ditemukan kata Islam sebagai nama agama kecuali setelah agama ini sempurna dengan kedatangan Nabi Muhammad saw. Dari semua yang dijelaskan di atas, tidak keliru jika kata Islam pada ayat ini dipahami sebagai ajaran yang dibawa oleh Nabi Muhammad saw. Karena, baik dari tinjauan agama maupun sosiologis, itulah Islamiyah, siapa pun yang mendengar ayat itu dituntut untuk menganut ajaran yang dibawa oleh Nabi Muhammad saw., walaupun di sisi Allah semua agama yang dibawa oleh para rasul adalah Islam sehingga siapa pun sejak Adam hingga akhir zaman yang tidak menganut agama sesuai yang diajarkan oleh rasul yang diutus kepada mereka, Allah tidak menerimanya.⁴

Melalui ayat tersebut, terlihat jelas bahwa agama Islam hadir di muka bumi ini sebagai agama yang bisa membuat manusia meraih kebahagiaan dunia dan akhirat karena di dalamnya sudah dijelaskan sangat komplit segala sesuatunya yang dibutuhkan oleh setiap makhluk hidup dimuka bumi ini.

²Kementerian Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya* (Yayasan Penyelenggara Penterjemah/Pantafsir Al-Quran), h. 77.

³M. Quraish Shihab, *Tafsir Al-Misbah: Pesan, Kesan dan Keserasian al-Qur'an Vokume 2* (Jakarta: Lentera Hati, 2002), hal. 48.

⁴M. Quraish Shihab, *Tafsir Al-Misbah: Pesan, Kesan dan Keserasian al-Qur'an Vokume 2* (Jakarta: Lentera Hati, 2002), hal. 49.

Islam juga adalah agama yang telah disempurnakan. Hal itu dijelaskan di dalam QS. Al-Maidah/5: 3.

الْيَوْمَ أَكْمَلْتُ لَكُمْ دِينَكُمْ وَأَتِمَمْتُ عَلَيْكُمْ نِعْمَتِي وَرَضِيتُ لَكُمُ الْإِسْلَامَ دِينًا فَمَنِ اضْطُرَّ فِي مَخْمَصَةٍ غَيْرَ مُتَجَانِفٍ لِإِثْمٍ فَإِنَّ اللَّهَ غَفُورٌ رَحِيمٌ ﴿٣﴾

Terjemahnya:

Pada hari ini telah Kusempurnakan untuk kamu agamamu, dan telah Kucukupkan kepadamu nikmat-Ku, dan telah Ku-ridhai Islam itu jadi agama bagimu. Maka barang siapa terpaksa karena kelaparan tanpa sengaja berbuat dosa, sesungguhnya Allah Maha Pengampun lagi Maha Penyayang.⁵

Ini adalah nikmat Allah yang paling besar bagi umat muslim. Allah telah menyempurnakan agama mereka, sehingga mereka tidak memerlukan agama lain. Mereka juga tidak memerlukan nabi lain selain Nabi mereka, semoga rahmat dan kesejahteraan senantiasa terlimpah untuk beliau. Karena itu, Allah menjadikan beliau sebagai penutup para nabi dan mengutusnyanya kepada umat manusia dan jin. Tidak ada yang halal selain yang sudah dihalalkan-Nya, dan tidak ada yang haram selain yang sudah diharamkan-Nya. Tidak ada agama kecuali yang sudah disyariatkan-Nya. Semua yang diberikan Nabi Muhammad saw adalah benar dan jujur, serta tidak ada kedustaan di dalamnya.⁶

Dalam agama Islam dikenal juga dengan adanya rukun Islam dan rukun iman, rukun ini harus dipegang teguh oleh penganut Islam dalam menjalani kehidupan di dunia. Pondasi agama Islam yang kokoh harus memiliki pondasi dan 5 tiang pilar utama, yang harus ditegakkan oleh pemeluknya, agar mampu menjadi pelindung bagi

⁵Kementerian Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya* (Yayasan Penyelenggara Penterjemah/Pantafsir Al-Quran), h, 160

⁶Shalah Abdul Fattah al-Khalidi, *Tafsir Ibnu Katsir: Tahdzib wa Tartib*, Terj. Engkos Kosasih, dkk, *Mudah Tafsir Ibnu Katsir Jilid 2* (Jakarta: Maghfirah Pustaka. 2017), hal. 507.

penghuninya. Diriwayatkan dari sahabat Umar bin Khattab r.a. dalam Hadis yang panjang yang disebut Jibril, malaikat Jibril bertanya kepada Nabi tentang Islam:

عَنْ عُمَرَ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ أَيْضًا قَالَ : بَيْنَمَا نَحْنُ جُلُوسٌ عِنْدَ رَسُولِ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ ذَاتَ يَوْمٍ إِذْ طَلَعَ عَلَيْنَا رَجُلٌ شَدِيدُ بَيَاضِ الثِّيَابِ شَدِيدُ سَوَادِ الشَّعْرِ، لَا يُرَى عَلَيْهِ أَثَرُ السَّفَرِ وَلَا يَعْرِفُهُ مِنَّا أَحَدٌ، حَتَّى جَلَسَ إِلَى النَّبِيِّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ، فَأَسْنَدَ رُكْبَتَيْهِ إِلَى رُكْبَتَيْهِ، وَوَضَعَ كَفَّيْهِ عَلَى فَحْذَيْهِ، وَقَالَ : يَا مُحَمَّدُ أَخْبِرْنِي عَنِ الْإِسْلَامِ، فَقَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ : الْإِسْلَامُ أَنْ تَشْهَدَ أَنْ لَا إِلَهَ إِلَّا اللَّهُ وَأَنَّ مُحَمَّدًا رَسُولُ اللَّهِ، وَتُقِيمَ الصَّلَاةَ، وَتُؤْتِيَ الزَّكَاةَ، وَتَصُومَ رَمَضَانَ، وَتَحُجَّ الْبَيْتَ إِنْ اسْتَطَعْتَ إِلَيْهِ سَبِيلًا

Artinya:

“Umar bin Khatthab Radhiyallahu anhu berkata : Suatu ketika, kami (para sahabat) duduk di dekat Rasulullah Shallallahu ‘alaihi wa sallam. Tiba-tiba muncul kepada kami seorang lelaki mengenakan pakaian yang sangat putih dan rambutnya amat hitam. Tak terlihat padanya tanda-tanda bekas perjalanan, dan tak ada seorang pun di antara kami yang mengenalnya. Ia segera duduk di hadapan Nabi, lalu lututnya disandarkan kepada lutut Nabi dan meletakkan kedua tangannya di atas kedua paha Nabi, kemudian ia berkata : “Hai, Muhammad! Beritahukan kepadaku tentang Islam.” Rasulullah Shallallahu ‘alaihi wa sallam menjawab, “Islam adalah, engkau bersaksi tidak ada yang berhak di ibadahi dengan benar melainkan hanya Allah, dan sesungguhnya Muhammad adalah Rasul Allah: menegakkan shalat: menunaikan zakat: berpuasa di bulan Ramadhan, dan engkau menunaikan haji ke Baitullah, jika engkau telah mampu melakukannya.” [HR. Muslim]⁷

Dari urutan – urutan inilah terlihat bahwa begitu mengagumkannya rukun Islam tersebut. Laksanakanlah rukun Islam, niscaya anda tidak akan berdosa dan pasti akan mendapat banyak pahala.

Haji dan umrah merupakan salah satu ibadah yang diwajibkan kepada setiap muslim yang mampu, hal ini merupakan termasuk rukun Islam yang kelima, Haji merupakan sebuah kewajiban kepada orang yang mampu, apabila orang yang mampu

⁷Ahmad Mudjab Mahalli, *Hadis – Hadis Muttafaq Alaih Bagian Ibadat* (Jakarta: Prenada Media, 2004), h. 26.

tersebut tidak melaksanakan rukun Islam yang kelima ini maka ia berdosa dan apabila dikerjakan mendapat pahala, kemudian sebaliknya apabila muslim tersebut tidak mampu, lantas ia tidak mengerjakannya, maka ia tidak berdosa. Haji diwajibkan pelaksanaannya sekali seumur hidup. Apabila dilakukan dua kali atau bahkan seterusnya, maka itu merupakan ibadah sunnah baginya. al-Quran juga telah menjelaskan tentang pentingnya ibadah haji dan umrah karena Allah swt. Sebagaimana dalam QS. Al-Baqarah/2: 196.

وَأَتِمُّوا الْحَجَّ وَالْعُمْرَةَ لِلَّهِ فَإِنْ أُحْصِرْتُمْ فَمَا اسْتَيْسَرَ مِنَ الْهَدْيِ وَلَا تَحْلِقُوا رُءُوسَكُمْ حَتَّىٰ يَبْلُغَ الْهَدْيُ مَحَلَّهُ فَمَنْ كَانَ مِنْكُمْ مَّرِيضًا أَوْ بِهِ أَذًى مِّن رَّأْسِهِ فَفِدْيَةٌ مِّن صِيَامٍ أَوْ صَدَقَةٍ أَوْ نُسُكٍ فَإِذَا أَمِنْتُمْ فَمَنْ تَمَتَّعَ بِالْعُمْرَةِ إِلَى الْحَجِّ فَمَا اسْتَيْسَرَ مِنَ الْهَدْيِ فَمَنْ لَّمْ يَجِدْ فَصِيَامٌ ثَلَاثَةِ أَيَّامٍ فِي الْحَجِّ وَسَبْعَةٍ إِذَا رَجَعْتُمْ تِلْكَ عَشْرَةٌ كَامِلَةٌ ذَلِكَ لِمَنْ لَّمْ يَكُنْ أَهْلُهُ حَاضِرِي الْمَسْجِدِ الْحَرَامِ وَاتَّقُوا اللَّهَ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ ﴿١٩٦﴾

Terjemahnya:

Dan sempurnakanlah ibadah haji dan 'umrah karena Allah. Jika kamu terkepung (terhalang oleh musuh atau karena sakit), maka (sembelihlah) korban yang mudah didapat, dan jangan kamu mencukur kepalamu, sebelum korban sampai di tempat penyembelihannya. Jika ada di antaramu yang sakit atau ada gangguan di kepalanya (lalu ia bercukur), maka wajiblah atasnya berfid-yah, yaitu: berpuasa atau bersedekah atau berkorban. Apabila kamu telah (merasa) aman, maka bagi siapa yang ingin mengerjakan 'umrah sebelum haji (di dalam bulan haji), (wajiblah ia menyembelih) korban yang mudah didapat. Tetapi jika ia tidak menemukan (binatang korban atau tidak mampu), maka wajib berpuasa tiga hari dalam masa haji dan tujuh hari (lagi) apabila kamu telah pulang kembali. Itulah sepuluh (hari) yang sempurna. Demikian itu (kewajiban membayar fidyah) bagi orang-orang yang keluarganya tidak berada (di sekitar) Masjidil Haram (orang-orang yang bukan penduduk kota Mekah). Dan bertakwalah kepada Allah dan ketahuilah bahwa Allah sangat keras siksaan-Nya⁸

⁸Kementerian Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya* (Yayasan Penyelenggara Penterjemah/Pantafsisir Al-Quran), h. 37.

Haji dan Umrah itu dituntut agar dilaksanakan karena Allah. Walaupun semua ibadah harus dilaksanakan karena Allah, ditemukan bahwa, dari kelima rukun Islam, hanya haji yang digarispawahi dengan kata *lillah*. Ini disebabkan pada masa jahiliyah, kaum musyrikin melaksanakannya untuk aneka tujuan yang tidak sejalan dengan tuntutan Allah, mungkin saja dengan maksud berdagang semata – mata atau sekadar berkumpul bersama. Hal ini masih dapat terjadi di kalangan sebagian jamaah haji hingga kini. Oleh karena itu, pesan tersebut menjadi sangat penting dan amat berarti, apalagi telah menjadi kebiasaan umat Islam untuk memberi gelar haji bagi yang telah melaksanakannya, berbeda dengan ibadah-ibadah wajib lainnya. Gelar yang disandang itu dapat menjadi salah satu faktor yang mengalihkan seseorang dari tujuan *lillah* itu.⁹

Dari pemaknaan ayat di atas menjelaskan bahwa pelaksanaan ibadah haji dan umrah dengan menyempurnakan rukun-rukun dan syarat-syaratnya semata hanya karena Allah semata.

Setiap Muslim menginginkan tercapainya kesempurnaan dalam beribadah dan menjalankan perintah-perintah Allah swt. Salah satu rukun Islam yang perlu diperhatikan adalah rukun Islam yang kelima. Umrah merupakan ibadah sunnah yang biasa dilaksanakan oleh umat Islam, di mana kegiatan pelaksanaannya hampir sama dengan ibadah haji, hanya saja bisa dilakukan kapan saja, berbeda dengan haji yang hanya bisa dilaksanakan pada waktu – waktu tertentu.

Seiring dengan kemajuan di bidang ekonomi pada bangsa, dewasa ini semakin banyak saja umat Islam yang melakukan ibadah umrah. Karena itu peneliti akan melakukan penelitian tentang apa dan mengapa umrah, sehingga bagi umat Islam,

⁹M. Quraish Shihab, *Tafsir Al-Misbah: Pesan, Kesan dan Keserasian al-Qur'an Volume 1* (Jakarta: Lentera Hati, 2002), hal. 520.

baik yang sudah maupun yang akan melakukan ibadah umrah, bisa menangkap tujuan dan makna ritual dari tempat-tempat suci yang akan diziarahi.

Kegiatan ibadah haji dan umrah mempunyai dua sisi yang harus diperhatikan dalam pelaksanaannya, yaitu standar pelaksanaannya saat masih di tanah air banyak aspek penting yang harus diperhatikan pembinaannya, seperti dalam pelayanan jasa (pembayaran setoran ongkos naik haji (ONH) ke bank, pengurusan dokumen haji dan umrah, pemeriksaan kesehatan calon jamaah), bimbingan manasik, (materi bimbingan, metode dan waktu bimbingan), penyediaan perlengkapan, dan konsultasi keagamaan. Sedangkan standar pelayanan ibadah haji dan umrah di Tanah Suci adalah pelayanan akomodasi, transportasi, konsumsi, serta kesehatan.¹⁰

Namun, penyelenggaraan ibadah haji selama ini dinilai kurang efektif dan efisien, hal ini turut mempengaruhi kualitas pemberian pelayanan dan perlindungan pada jamaah. Agar tujuan pelaksanaan ibadah haji dan umrah selalu sukses dan mencapai target yang ingin dicapai, maka perlu adanya manajemen, baik manajemen di bidang pelayanan, penyuluhan dan bimbingan, manasik dan sebagainya. Sehingga apa yang menjadi cita-cita jamaah dalam menunaikan ibadah haji dan umrah ini bisa diperoleh secara sempurna dan memuaskan.

Maka peluang inilah yang dilirik bukan saja oleh pemerintah, namun juga oleh biro-biro penyelenggaraan berkompetisi untuk menarik simpati jamaah. Kesemuanya itu berlomba lomba untuk menawarkan pembinaan, pelayanan dan perlindungan dengan kelebihan fasilitas yang berbeda untuk sebuah popularitas. Di sinilah kemudian lembaga-lembaga tersebut mengambil peran.

¹⁰Abdul Aziz dan Kustini, *Ibadah Haji Dalam Sorotan Publik*. (Jakarta: Puslitbang Kehidupan Keagamaan, 2007), h. 22

Salah satu dari biro perjalanan tersebut, adalah PT. Meida Wisata yang berlokasi di Jl. A. P. Pettarani, Komplek Ruko New Zamrud, Blok E, No.21/22, Makassar. Merupakan suatu lembaga usaha swasta yang bergerak pada bidang pariwisata khususnya haji & umrah, yang mencoba membantu melancarkan pelaksanaan ibadah haji dan umrah di Indonesia. Di mana pelayanan tersebut juga harus sesuai standar pelayanan haji yang telah diatur oleh undang-undang tentang ibadah haji dan umrah.

Peneliti menjadikan PT. Media Wisata sebagai objek penelitian, karena perusahaan tersebut menerapkan manajemen yang berorientasi pada peningkatan mutu pelayanan yang baik kepada jamaah yang pada akhirnya akan menciptakan loyalitas jamaah pada pengelola travel yang bersangkutan.

Dalam penelitian ini, peneliti hanya memfokuskan pada manajemen wisata religi jamaah umrah di PT. Meida Wisata dengan tujuan untuk mempelajari dan melihat masa depan perusahaan dengan peningkatan kualitas pelayanan terhadap jamaah. Untuk mengetahui lebih lanjut dan mendalam penulis ingin menuangkan dalam sebuah karya tulis “Skripsi” yang berjudul “Manajemen Wisata religi dalam Meningkatkan kualitas Pelayanan Ziarah Pada Jamaah Umrah PT. Meida Wisata JL. A.P. Pettarani Kota Makassar”. Manajemen yang baik dan pelaksanaan yang maksimal akan selalu memberikan nilai tambah terhadap kelangsungan perusahaan.

B. Fokus Penelitian dan Deskripsi Fokus

1. Fokus Penelitian

Judul Penelitian ini adalah “Manajemen Pengelolaan wisata religi dalam meningkatkan kualitas pelayanan ziarah pada jamaah umrah (studi travel Meida

Wisata Jl. A. P. Pettarani Kota Makassar)”. Oleh karena itu, penelitian yang dilakukan akan difokuskan pada peran manajemen (Perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengendalian), dalam pemberian pelayanan ziarah pada jamaah umrah Meida Wisata.

2. Deskripsi Fokus

Berdasarkan pada fokus penelitian di atas, dapat dideskripsikan berdasarkan substansi permasalahan dan substansi pendekatan penelitian ini, yaitu Manajemen Pengelolaan wisata religi dalam memberikan pelayanan ziarah pada jamaah umrah (Studi Travel Meida Wisata). Maka penulis memberikan deskripsi fokus sebagai berikut:

a) Manajemen

Manajemen yang dimaksud dalam penelitian ini adalah mengenai seluruh rangkaian kegiatan penyelenggaraan ibadah umrah, sebelum, selama dan setelah. Meliputi perencanaan, pengorganisasian, pengendalian, dan evaluasi serta pemberdayaan aset dan nilai tambah umrah yang dilaksanakan PT. Meida Wisata

b) Pelayanan

Pelayanan yang dimaksud adalah bagaimana pengelola travel PT. Meida Wisata dalam memberikan pelayanan sebaik mungkin kepada jamaah yang di mana orientasinya adalah untuk memunculkan loyalitas jamaah kepada travel PT. Meida Wisata tersebut.

c) Travel atau Biro Perjalanan

Biro perjalanan (*Travel*) adalah kegiatan usaha yang bersifat komersial yang mengatur dan menyediakan pelayanan bagi seseorang, sekelompok orang, untuk melakukan perjalanan dengan tujuan utama berwisata di mana badan usaha ini

menyelenggarakan kegiatan perjalanan yang bertindak sebagai perantara dalam menjual atau mengurus jasa untuk melakukan perjalanan baik di dalam dan luar negeri.¹¹

d) Umrah

Umrah dalam bahasa arab, artinya ziarah. Sedangkan menurut istilah syariat adalah pergi ke Ka'bah untuk menunaikan ibadah, yaitu tawaf dan sa'i. Umrah tidak bisa diwakili haji meskipun haji mengandung amalan-amalan umrah.¹²

C. *Rumusan Masalah*

Berdasarkan latar belakang di atas, maka yang menjadi pokok permasalahan dalam kajian ini adalah: Bagaimana Manajemen Pengelolaan wisata religi dalam memberikan pelayanan ziarah jamaah umrah pada travel Meida Wisata. Pokok permasalahan ini akan dianalisis secara teoritik ke dalam beberapa sub masalah:

1. Bagaimana peran manajemen dalam mengelolah wisata religi untuk meningkatkan kualitas pelayanan ziarah pada jamaah umroh PT. Meida Wisata?
2. Apakah peluang dan hambatan yang dihadapi oleh pengelola wisata religi dalam memberikan pelayanan ziarah pada jamaah umroh PT. Meida Wisata?
3. Bagaimana pengalaman spiritual yang dirasakan oleh jamaah PT. Meida Wisata setelah melaksanakan ibadah umrah?

D. *Kajian Pustaka*

Pada bagian ini akan disebutkan beberapa penelitian sebelumnya yang ada hubungannya dengan penelitian yang akan dilakukan. Semua itu untuk menunjukkan

¹¹Deni Pranata Simamora, "*Tanggung jawab PT. Eric Dirgantara Tour & Travel Terhadap Penumpang Pesawat Udara Ditinjau Dari Undang-Undang Penerbangan Nomor 1 Tahun 2009 dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999*" Skripsi (Medan: Fakultas Hukum Universitas Sumatera Utara, 2014), h. 14.

¹²Wahbah al-Zuhaili, *al-Fiqh al- Islami Wa Adillatuh*, terj. Abdul Hayyie al-Kattani, dkk, *Fiqh Islam Wa Adillatuhu jilid 3* (Depok: Gema Insani, 2011), h.368.

bahwa pokok masalah yang akan dibahas dan diteliti belum pernah dibahas atau diteliti oleh penulis sebelumnya. Oleh karena itu, tidak layak menulis sebuah skripsi yang sudah ditulis oleh orang lain. Atas dasar itu beberapa penelitian terdahulu dianggap perlu untuk dihadirkan, dan yang berkaitan dengan penelitian ini, antara lain:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Saudari Anggraini Frista Pratiwi Hatta jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar yang berjudul “Manajemen Travel Haji dan Umrah dalam Merekrut Jamaah (Studi Kasus di PT. Aliyah Perdana Wisata)”. Rumusan masalahnya adalah Bagaimana proses pendaftaran jamaah Haji dan Umrah di PT. Aliyah Perdana Wisata, Bagaimana Manajemen dalam merekrut jamaah di PT. Aliyah Perdana, serta tantangan dan peluang dalam merekrut jamaah di PT. Aliyah Perdana Wisata?. Dalam skripsi tersebut, Saudara Anggraini Frista Pratiwi Hatta lebih menitikberatkan penelitiannya pada proses manajemen dalam Merekrut jamaah yang dilakukan PT. Aliyah Perdana Wisata.¹³

2. Penelitian yang dilakukan oleh saudara Ibnu Hajar Mahasiswa Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar yang berjudul “Sistem Pengelolaan Bimbingan Manasik Haji-Umrah Pada PT. Al-Bayan Permata Ujas. Jenis penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan pendekatan manajemen yaitu pendekatan yang lebih menekankan pada proses manajemen dan fungsinya. Pada skripsi ini peneliti lebih menitikberatkan

¹³ Anggraini Frista Pratiwi Hatta, “*Manajemen Travel Haji dan Umrah Dalam Merekrut Jamaah (Studi Kasus Di PT. Aliyah Perdana Wisata)*”, Skripsi (Makassar: Fak. Dakwah dan Komunikasi UIN Alauddin Makassar, 2015)

penelitiannya pada sistem pengelolaan manasik Haji dan umrah pada PT.Al-Bayan Permata Ujas.¹⁴

3. Penelitian yang dilakukan oleh saudari Ajeng Tania Mahasiswa Manajemen Haji dan Umrah Fakultas Ilmu Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta yang berjudul “Analisis Program Pelayanan jamaah Haji dan Umrah PT. Arminareka Perdana”. Pada skripsi ini peneliti lebih menitikberatkan pada program PT. Arminareka Perdana dalam memberikan pelayanan kepada jamaah Haji dan Umrah. Penulis menggunakan metode penelitian dalam bentuk deskriptif.¹⁵

Merujuk pada beberapa penelitian di atas, menurut penulis belum ada yang secara spesifik membahas tentang peran Manajemen dalam memberikan pelayanan ziarah pada jamaah Umrah. Oleh sebab itu, penelitian ini sangat perlu dilakukan guna memperkaya informasi kajian – kajian yang berkaitan dengan Manajemen.

Adapun persamaan dan perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu sebelumnya dirangkum dalam tabel

¹⁴Ibnu Hajar, “*Sistem Pengelolaan Bimbingan Manasik Haji Umrah Pada PT. Al-Bayan Permata Ujas*”, Skripsi (Makassar: Fak. Dakwah dan Komunikasi UIN Alauddin Makassar, 2014)

¹⁵Ajeng Tania, “*Analisis Program Pelayanan Jama'ah Haji dan Umroh PT. Arminareka Perdana*”, Skripsi (Jakarta: Fak Ilmu Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Syarif Hidayatullah, 2014)

No	Nama	Persamaan	Perbedaan
1	Anggraini Frista Dewi	Travel Haji dan Umroh	Perekrutan Jamaah
2	Ibnu Hajar	Pengorganisasian	Manasik
3	Ajeng Tania	Travel Haji dan Umroh	Program Pelayanan

Sumber : Olahan Penelitian 2018

E. Tujuan penelitian

1. Tujuan penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, dapat disimpulkan bahwa tujuan dari penelitian tersebut adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui bagaimana peran manajemen di dalam pengelolaan wisata religi dalam meningkatkan kualitas pelayanan ziarah pada jamaah umrah
- b. Untuk mengetahui peluang dan hambatan yang dihadapi oleh pengelola wisata religi dalam menjalankan fungsi manajemen pada pelayanan ziarah jamaah umrah.
- c. Untuk mengetahui pengalaman – pengalaman jamaah sewaktu melaksanakan umrah.

2. Kegunaan Penelitian.

- a. Kegunaan Teoritis

- 1) Menambah wawasan tentang manajemen
- 2) Menambah pengetahuan tentang bagaimana manajemen pengelolaan wisata religi dalam meningkatkan kualitas pelayanan ziarah pada jamaah umrah travel Meida Wisata
- 3) Sebagai pengalaman belajar dalam menerapkan pengetahuan yang diperoleh di Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar.

b. Kegunaan Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat berguna dan menjadi bahan referensi bersama untuk melihat bagaimana manajemen Pengelolaan wisata religi dalam meningkatkan kualitas pelayanan ziarah pada jamaah umrah pada travel Meida Wisata di Kota Makassar.

BAB II

TINJAUAN TEORITIS

A. *Manajemen*

1. **Pengertian Manajemen**

a. Secara Etimologi

Manajemen dalam kamus Bahasa Indonesia kontemporer adalah proses pemakaian daya secara efektif untuk mencapai sasaran yang telah ditentukan.¹ Manajemen secara Etimologi berasal dari kata *to Manage* (bahasa Inggris) yang mengandung arti: mengurus, mengatur, melaksanakan, mengelola, memperlakukan, mengendalikan.² Manajemen adalah sebuah proses yang dilakukan untuk mewujudkan tujuan organisasi melalui rangkaian kegiatan berupa perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian orang-orang serta sumber daya organisasi lainnya.³

Dengan demikian, kita dapat menarik kesimpulan bahwa manajemen adalah suatu proses pemanfaatan sumber daya organisasi secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan sebelumnya.

b. Secara Terminologi

H. Muhaimin dkk. mengatakan bahwa manajemen pada dasarnya merupakan suatu proses penggunaan sumber daya organisasi secara efisien dan efektif untuk mencapai sasaran atau tujuan tertentu yang telah ditetapkan.⁴

¹Peter Salim & Yeni Salim, *Kamus Bahasa Indonesia Kontemporer* (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2005), h. 6.

²Arifuddin Siraj, *Cara Praktis Mempelajari Manajemen* (Alauddin University Press, 2012), h. 2.

³Ernie Tisnawati sule & Kurniawan Saefullah, *Pengantar Manajemen* (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2005), h. 6.

⁴Arifuddin Siraj, *Cara Praktis Mempelajari Manajemen*, h. 5.

Sedangkan menurut Mary Parker Follet sebagaimana dikutip dalam buku Ernie Tisnawati dan Kurniawan Saefullah, manajemen adalah seni dalam menyelesaikan sesuatu melalui orang lain.⁵ Manajemen sebagai suatu ilmu dan seni, keduanya tidak bisa dipisahkan. Manajemen sebagai suatu ilmu pengetahuan, karena telah dipelajari sejak lama, dan telah diorganisasikan menjadi suatu teori, memiliki obyek pembahasan tersendiri dalam hal ini menjelaskan tentang gejala-gejala manajemen, gejala-gejala ini lalu diteliti dengan menggunakan metode ilmiah yang dirumuskan dalam bentuk prinsip-prinsip yang di wujudkan dalam bentuk suatu teori. Sedangkan Manajemen sebagai suatu seni, memandang bahwa di dalam mencapai suatu tujuan diperlukan kerja sama dengan orang lain, bagaimana cara menggerakkan orang lain agar mau bekerja sama tanpa merasa dipaksa.⁶

Adapun menurut James A.F. Stoner sebagaimana dikutip dalam buku Arifuddin Siraj, manajemen merupakan proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan usaha-usaha para anggota organisasi dan penggunaan sumber daya organisasi lainnya agar mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan.⁷

Dari beberapa pengertian manajemen di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa manajemen adalah sebuah proses yang sistematis untuk mencapai sebuah tujuan dalam organisasi secara optimal dengan efektif dan efisien, karena di dalamnya telah terdiri tahapan yang begitu kompleks, terdiri dari perencanaan (*Planning*), Pengorganisasian (*Organizing*), pelaksanaan (*Actuating*) dan pengontrolan (*Controlling*).

⁵Ernie Tisnawati & Kurniawan Saefullah. *Pengantar Manajemen*, h. 5

⁶Arifuddin Siraj, *Cara Praktis Mempelajari Manajemen*, h. 3-4

⁷Arifuddin Siraj, *Cara Praktis Mempelajari Manajemen*, h. 5

2. Fungsi Manajemen`

a. *Planning* (Perencanaan)

Perencanaan adalah proses memutuskan tujuan-tujuan apa yang akan dikejar selama suatu jangka waktu yang akan datang dan apa yang dilakukan agar tujuan-tujuan itu dapat tercapai.⁸

Robbins dan Coulter sebagaimana di kutip oleh Ernie mendefinisikan perencanaan sebagai sebuah proses yang dimulai dari penetapan tujuan organisasi, menentukan strategi untuk pencapaian tujuan organisasi tersebut secara menyeluruh, serta merumuskan sistem perencanaan yang menyeluruh untuk mengintegrasikan dan mengoordinasikan seluruh pekerjaan organisasi hingga tercapainya tujuan organisasi⁹

Salah satu cara yang paling biasa dilakukan dikemukakan dalam penyusunan suatu rencana adalah dengan mengatakan bahwa perencanaan berarti mencari dan menemukan jawaban terhadap enam pertanyaan, yaitu: apa, di mana, bilamana, bagaimana, siapa dan mengapa.¹⁰

M. Manuallang sebagaimana dikutip Arifuddin Siraj menyatakan bahwa perencanaan yang baik harus dapat menjawab enam pertanyaan yang disebut sebagai unsur-unsur perencanaan, yaitu:

- 1) Tindakan apa yang harus dikerjakan
- 2) Apa sebabnya tindakan tersebut harus dilakukan
- 3) Di mana tindakan tersebut dilakukan
- 4) Kapan tindakan tersebut dilakukan
- 5) Siapa yang akan melakukan tindakan tersebut

⁸George R. Terry dan Leslie W. Rue, *Principles of Management*, terj. G. A. Ticoalu, *Dasar-Dasar Manajemen* (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2014), h. 43-44

⁹Ernie Tisnawati & Kurniawan Saefullah *Pengantar Manajemen*, h. 96

¹⁰Sondang P. Siagian, *Fungsi-Fungsi Manajerial* (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2001), h. 37-38

6) Bagaimana cara melaksanakan tindakan tersebut.¹¹

Dalam sebuah perencanaan juga perlu memerhatikan sifat rencana yang baik yakni:

- 1) Pemakaian kata-kata yang sederhana dan jelas dalam arti mudah dipahami oleh orang yang menerima sehingga penafsiran yang berbeda-beda dapat dihindarkan.
- 2) *Fleksibel*, Suatu rencana harus dapat menyesuaikan dengan keadaan yang sebenarnya. Bila ada perubahan maka tidak semua rencana dirubah melainkan diadakan penyesuaian-penyesuaian saja.
- 3) *Stabilitas*, tidak perlu setiap kali rencana mengalami perubahan-perubahan tetapi harus dijaga stabilitasnya setiap ada dalam pertimbangan. Ada dalam pertimbangan berarti bahwa pemberian waktu dan faktor-faktor produksi kepada siapa tujuan organisasi seimbang dengan kebutuhan.
- 4) Meliputi seluruh tindakan yang dibutuhkan, jadi meliputi fungsi-fungsi yang ada dalam organisasi.¹²

Dari beberapa definisi serta penjelasan tentang perencanaan di atas, kita dapat melihat bahwa betapa pentingnya sebuah perencanaan sewaktu kita ingin mengerjakan sesuatu, tanpa rencana kita telah merencanakan sebuah kegagalan, dengan rencana pula, kerja kita di dalam mencapai sebuah tujuan dapat terlaksana secara sistematis dan sesuai dengan yang yang kita harapkan nantinya.

¹¹Arifuddin Siraj, *Cara Praktis Mempelajari Manajemen*, h. 54-55

¹²Andri Feriyanto & Endang Shyta Triana, *Pengantar Manajemen* (Yogyakarta: Mediatara, 2015), h. 14

b. *Organizing* (Pengorganisasian)

Organizing (Pengorganisasian) adalah proses pengelompokan kegiatan-kegiatan untuk mencapai tujuan-tujuan dan penugasan setiap kelompok kepada seorang manajer, yang mempunyai kekuasaan, yang perlu untuk mengawasi anggota-anggota kelompok.¹³

Pengorganisasian juga bermakna keseluruhan proses pengelompokan orang-orang, alat-alat, tugas-tugas, serta wewenang dan tanggung jawab sedemikian rupa sehingga tercipta suatu organisasi yang dapat digerakkan sebagai suatu kesatuan yang utuh dan bulat dalam rangka pencapaian tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.¹⁴

Oleh karena itu, dalam pengorganisasian diperlukan tahapan sebagai berikut:

- 1) Mengetahui dengan jelas tujuan yang hendak dicapai,
- 2) Deskripsi pekerjaan yang harus dioperasikan dalam aktivitas tertentu,
- 3) Klasifikasi aktivitas dalam kesatuan yang praktis,
- 4) Memberikan rumusan yang realitas mengenai kewajiban yang hendak diselesaikan, sarana dan prasarana fisik, serta lingkungan yang diperlukan untuk setiap aktivitas atau kesatuan aktivitas yang hendak dioperasikan,
- 5) Menunjukkan sumber daya manusia yang menguasai bidang keahliannya,
- 6) Mendelegasikan otoritas apabila dianggap perlu kepada bawahan yang ditunjuk.¹⁵

Dengan adanya pengorganisasian seperti ini, maka tugas – tugas yang ada bisa dibagi sesuai dengan porsi dan kemampuan masing – masing di dalam sebuah

¹³George R. Terry dan Leslie W. Rue, *Principles of Management*, terj. G. A. Ticoalu, *Dasar-Dasar Manajemen* (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2014), h. 82

¹⁴Sondang P. Siagian, *Fungsi-Fungsi Manajerial*, h. 60

¹⁵Andri Feriyanto & Endang Shyta Triana, *Pengantar Manajemen*, h. 27-28

perusahaan, sehingga tujuan dari perusahaan dapat tercapai dengan maksimal dan tepat sasaran.

c. *Actuating* (Penggerakan)

Penggerakan ini bersifat sangat kompleks karena di samping menyangkut manusia, juga menyangkut berbagai tingkah laku dari manusia-manusia itu sendiri. Oleh karena itu, hal yang tidak kalah penting adalah ketika menggerakkan orang-orang dalam suatu organisasi, perlu di ingat prinsip-prinsip sebagai berikut:

1. Efisien
2. Komunikasi
3. Jawaban terhadap pertanyaan 5W (apa, siapa, bilamana, dimana, kapan)
+1H (Bagaimana)
4. Penghargaan/insentif

Dengan demikian, penggerakan adalah suatu tindakan untuk mengusahakan agar semua anggota kelompok berusaha untuk mencapai sasaran sesuatu dengan perencanaan manajerial dan usaha-usaha organisasi. Demikian pula *actuating*, yaitu menggerakkan orang-orang agar mau bekerja dengan sendirinya atau penuh kesadaran secara bersama-sama untuk mencapai tujuan yang dikehendaki secara efektif.¹⁶

Adapun fungsi pokok penggerakan di dalam manajemen adalah sebagai berikut:

1. Memengaruhi orang-orang supaya bersedia menjadi pengikut
2. Menaklukkan daya tolak orang-orang

¹⁶Andri Feriyanto & Endang Shyta Triana, *Pengantar Manajemen*, h. 47

3. Membuat seseorang suka mengerjakan tugas dengan lebih baik
4. Mendapatkan, memelihara, dan memupuk kesetiaan pada pimpinan, tugas, dan organisasi tempat mereka bekerja
5. Menanamkan, memelihara, dan memupuk rasa tanggung jawab seseorang terhadap masyarakat.¹⁷

Dari beberapa fungsi yang disebutkan diatas, menunjukkan bahwa pergerakan merupakan fungsi manajemen yang sangat penting. Sebab masing-masing orang yang bekerja di dalam suatu organisasi mempunyai kepentingan yang berbeda-beda. Supaya kepentingan yang berbeda-beda tersebut tidak saling berbenturan, maka pimpinan perusahaan harus dapat mengarahkannya untuk mencapai tujuan perusahaan.

d. *Controlling* (Pengawasan)

Pada dasarnya, pengawasan merupakan proses yang dilakukan untuk memastikan agar apa yang telah direncanakan berjalan sebagaimana mestinya. Fungsi pengawasan juga melakukan proses untuk mengoreksi kegiatan apa yang sedang berjalan agar dapat tetap mencapai apa yang telah direncanakan.¹⁸

Secara garis besar, Dessler sebagaimana dikutip oleh Ernie Tisnawati, mengemukakan bahwa terdapat dua pendekatan dalam mempertahankan fungsi pengawasan. Kedua pendekatan tersebut terdiri dari sistem pengawasan tradisional dan sistem pengawasan yang berdasarkan komitmen.¹⁹

¹⁷Andri Feriyanto & Endang Shyta Triana, *Pengantar Manajemen*, h. 48

¹⁸Ernie Tisnawati & Kurniawan Saefullah, *Pengantar Manajemen*, h. 317

¹⁹Ernie Tisnawati & Kurniawan Saefullah, *Pengantar Manajemen*, h. 344

1. Sistem pengawasan tradisional adalah upaya atau sistem untuk mempertahankan fungsi pengawasan melalui prosedur dan kegiatan yang melibatkan penentuan standar dan berbagai upaya untuk mencapai standar tersebut.
2. Sistem pengawasan yang berdasarkan komitmen. Berbeda dengan pendekatan tradisional dalam sistem pengawasan, pendekatan ini lebih menekankan fungsi pengawasan dari sisi *internal* daripada *eksternal*. Sistem pengawasan ini lebih merujuk kepada kesadaran dari setiap individu atau pekerja akan apa yang terbaik yang seharusnya ditunjukkan oleh mereka dalam setiap pekerjaan yang mereka lakukan.²⁰

Dari beberapa fungsi manajemen di atas, dapat dipahami bahwa sebuah perusahaan atau organisasi harus menjalankan semua fungsi manajemen, baik itu perencanaan, pengorganisasian, penggerakan/pelaksanaan, dan pengawasan agar segala sesuatu yang hendak dicapai dapat terlaksana dengan baik.

B. Pelayanan

1. Pengertian Pelayanan

Manajemen pelayanan dapat diartikan sebagai proses penerapan ilmu untuk menyusun rencana, mengimplementasikan rencana, mengoordinasikan dana dan menyelesaikan aktifitas-aktifitas pelayanan demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan. Menurut A.S. Moenir sebagaimana dikutip oleh Dzulkifli, yang dimaksud dengan manajemen pelayanan adalah manajemen proses, yaitu sisi manajemen yang mengatur dan mengendalikan proses layanan, agar mekanisme kegiatan pelayanan

²⁰Ernie Tisnawati & Kurniawan Saefullah, *Pengantar Manajemen*, h. 345

dapat berjalan tertib, lancar, tepat mengenai sasaran dan memuaskan bagi pihak yang harus dilayani.²¹

Pelayanan pada suatu perusahaan sangatlah penting untuk diperhatikan, jikalau pelayanan yang diberikan kepada jamaah cukup memuaskan, hal ini bisa menimbulkan efek positif kepada perusahaan, salah satunya adalah jamaah jika ingin melaksanakan ibadah umrah yang selanjutnya, maka pasti jamaah akan kembali ke perusahaan tersebut karena telah merasakan bagusnyanya pelayanan yang diberikan kepada jamaah, hal positif lain juga bahwa jamaah yang merasa puas dalam menerima pelayanan dari perusahaan tersebut, akan merekomendasikan perusahaan tersebut kepada keluarga atau pun kerabat yang hendak melaksanakan umrah.

2. Ciri pelayanan yang baik

Beberapa ciri pelayanan yang baik bagi perusahaan dan karyawan yang bertugas melayani jamaah adalah sebagai berikut:²²

- a. Tersedianya karyawan yang baik. Kenyamanan jamaah sangat tergantung dari karyawan yang melayaninya. Karyawan harus ramah, sopan dan menarik. Di samping itu, karyawan harus tatap tanggap, pandai bicara, menyenangkan, serta pintar, karyawan harus mampu memikat dan mengambil hati jamaah sehingga jamaah semakin tertarik. Demikian juga dengan cara kerja karyawan harus rapi, cepat dan cekatan.
- b. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik. Pada dasarnya jamaah ingin dilayani secara prima. Untuk melayani jamaah, salah satu hal yang paling penting diperhatikan di samping kualitas dan kuantitas sumber daya manusia adalah

²¹DzulKifli, “*Manajemen Pelayanan Jamaah Haji dan Umrah PT. Patuna Tour dan Travel*”, Skripsi (Jakarta: Fak. Ilmu Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Syarif Hidayatullah, 2010), h. 10

²²Kasmir, *Etika Customer Service* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2005), h. 186

sarana dan prasarana yang dimiliki perusahaan. Peralatan dan fasilitas yang dimiliki seperti ruang tunggu dan ruang untuk menerima tamu harus dilengkapi berbagai fasilitas sehingga membuat jamaah nyaman atau betah dalam ruangan tersebut.

- c. Bertanggung jawab kepada setiap jamaah. Artinya dalam menjalankan kegiatan pelayanan karyawan harus bisa melayani dari awal sampai selesai. Jamaah akan merasa puas jika karyawan bertanggung jawab terhadap pelayanan yang diinginkannya. Jika terjadi sesuatu karyawan yang dari awal menangani masalah tersebut, secara segera mengambil alih tanggung jawabnya.
- d. Mampu melayani secara cepat dan tepat. Artinya dalam melayani jamaah diharapkan karyawan harus melakukannya sesuai prosedur. Layanan yang diberikan sesuai dengan jadwal untuk pekerjaan tertentu dan jangan membuat kesalahan dalam arti pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar perusahaan dan keinginan jamaah.
- e. Mampu berkomunikasi Artinya karyawan harus mampu berbicara kepada jamaah. Karyawan juga harus dengan cepat memahami keinginan jamaah. Selain itu, karyawan harus dapat berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti. Jangan menggunakan istilah yang sulit dimengerti.
- f. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik Untuk menjadi karyawan yang khusus melayani jamaah harus memiliki pengetahuan dan kemampuan tertentu. Karena tugas karyawan selalu berhubungan dengan manusia, karyawan perlu dididik khususnya mengenai kemampuan dan pengetahuannya untuk menghadapi masalah jamaah atau kemampuan dalam bekerja. Kemampuan dalam bekerja

akan mampu mempercepat proses pekerjaan sesuai dengan waktu yang diinginkan.

- g. Berusaha memahami kebutuhan jamaah. Artinya karyawan harus cepat tanggap terhadap apa yang diinginkan oleh jamaah. Karyawan yang lamban akan membuat jamaah lari. Usahakan mengerti dan memahami keinginan dan kebutuhan jamaah secara cepat.
- h. Mampu memberikan kepercayaan kepada jamaah. Kepercayaan calon jamaah kepada perusahaan mutlak diperlukan sehingga calon jamaah mau menjadi jamaah perusahaan yang bersangkutan. Demikian pula untuk menjaga jamaah yang lama perlu dijaga kepercayaannya agar tidak lari. Semua ini melalui pelayanan karyawan khususnya dari seluruh karyawan perusahaan umumnya.

Setiap jamaah umrah sangat mengharapkan pelayanan yang baik dari travel/biro perjalanan tempat mereka mendaftar, agar dalam perjalan ibadah umrah jamaah dapat berjalan dengan lancar. Agar pelayanan dapat memuaskan kepada orang atau sekelompok orang yang dilayani, maka petugas yang melayani harus memiliki empat kriteria pokok, yaitu:²³

- a. Tingkah laku yang sopan. Hal ini harus dimiliki oleh seorang staf dalam memberikan pelayanan kepada jamaah, pada dasarnya setiap manusia butuh untuk di hargai, maka untuk mewujudkan hal tersebut, maka seorang staf harus berlaku sopan kepada jamaah agar jamaah senantiasa lapang dalam menerima segala informasi yang di sampaikan.
- b. Cara penyampaian yang sesuai dan berkaitan dengan apa yang seharusnya di terima orang yang bersangkutan. Hal yang tidak kalah penting juga yang harus

²³Dzul Kifli, “*Manajemen Pelayanan Jamaah Haji dan Umrah PT. Patuna Tour dan Travel*”, Skripsi (Jakarta: Fakultas. Ilmu Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Syarif Hidayatullah, 2010), h. 18

dimiliki oleh seseorang ialah mampu menyampaikan sesuatu informasi dengan tepat sasaran tanpa menimbulkan pertanyaan baru sehingga bisa membuat jamaah merasa tidak percaya dengan kita.

- c. waktu penyampaian yang tepat. Setiap informasi yang di sampaikan kepada jamaah harus melihat waktu yang tepat, jauh hari sebelum pemberangkatan contohnya, jamaah sudah harus di informasikan hal – hal apa saja yang perlu dipersiapkan sehingga tidak terkesan terburu – buru dalam menginformasikan sesuatu kepada jamaah.
- d. keramah-tamahan, seorang staf juga harus bisa bersikap ramah kepada jamaah yang dilayani, sehingga jamaah merasa puas akan pelayanan yang diberikan oleh travel.

Dengan demikian, terlihat jelas bahwa seorang staf harus memiliki kepribadian dan sikap yang baik agar dapat memberikan pelayanan terbaik kepada jamaah. Pelayanan kepada jamaah mempunyai peranan penting dalam bisnis baik dari sisi pelanggan internal dan eksternal, karena sangat berpengaruh pada loyalitas pelanggan kepada perusahaan.

C. Tinjauan Umum Tentang Wisata

1. Pengertian Pariwisata

Menurut Definisi yang luas, pariwisata adalah perjalanan dari satu tempat ke tempat lain, bersifat sementara, dilakukan perorangan maupun kelompok, sebagai usaha mencari keseimbangan atau keserasian dan kebahagiaan dengan lingkungan hidup dalam dimensi sosial, budaya, alam, dan ilmu.²⁴ Pengertian Pariwisata menurut beberapa ahli adalah sebagai berikut:

²⁴James J. Spillane, *Ekonomi Pariwisata: Sejarah dan Prospeknya* (Yogyakarta: Kanisius, 1991), h. 21

a. Menurut Prof. Hunziker dan Kraft

Pariwisata adalah keseluruhan hubungan dan gejala-gejala atau peristiwa-peristiwa yang timbul dari adanya perjalanan dan tinggalnya orang asing, dimana perjalanannya tidak untuk bertempat tinggal menetap dan tidak ada hubungan dengan kegiatan untuk mencari nafkah.²⁵

b. Menurut Prof. Salah Wahab

Pariwisata adalah suatu aktivitas manusia yang dilakukan secara sadar yang mendapat pelayanan secara bergantian diantara orang-orang dalam suatu negeri itu sendiri/di luar negeri, meliputi pendiaman orang-orang dari daerah lain untuk sementara waktu mencari kepuasan yang beraneka ragam dan berbeda dengan apa yang dialaminya, di mana ia memperoleh pekerjaan tetap.²⁶

Merujuk pada pendapat di atas, dapat dikatakan bahwa pariwisata merupakan suatu kegiatan perjalanan yang dilakukan dari satu tempat ke tempat lain dengan tujuan untuk rekreasi dan bukan untuk mencari nafkah.

2. Pengertian Biro Perjalanan

Biro perjalanan adalah kegiatan usaha yang bersifat komersil yang mengatur, dan menyediakan pelayanan bagi seseorang, sekelompok orang, untuk melakukan perjalanan dengan tujuan utama berwisata.²⁷

Pengertian biro perjalanan menurut beberapa ahli adalah sebagai berikut:

²⁵Liga Suryadana, *Sosiologi Pariwisata* (Bandung: Humaniora), h. 49

²⁶Liga Suryadana, *Sosiologi Pariwisata*, h. 50

²⁷Galih Maraseta WHP, “*Analisis Conjoint Pairwise-Comparison Untuk Mengetahui Tingkat Kepentingan Atribut Jasa Biro Perjalanan Wisata*”, Skripsi (Semarang: Fak. Sains dan Matematika Universitas Diponegoro, 2014), h. 6

a. Menurut Yoeti

Biro perjalanan adalah suatu perusahaan yang memperoleh pendapatan dan keuntungan dengan menawarkan dan menjual produk serta jasa-jasa pelayanan yang diberikannya kepada pelanggannya.²⁸

b. Menurut Ismayanti

Biro perjalanan adalah perusahaan yang kegiatan usahanya merencanakan, menyelenggarakan dan melayani penjualan berbagai jenis paket-paket perjalanan wisata dengan tujuan ke dalam negeri maupun ke luar negeri atas inisiatif sendiri dan tanggung jawab sendiri dengan mengambil keuntungan dari penyelenggaraan perjalanan tersebut.²⁹

Dari beberapa penjelasan mengenai para ahli terkait pengertian biro perjalanan, kita dapat menarik kesimpulan bahwa biro perjalanan adalah kegiatan usaha yang bersifat komersil yang mengatur, dan menyediakan pelayanan kepada seseorang untuk melakukan perjalanan dengan tujuan utama berwisata.

Dalam melakukan kegiatan usahanya yaitu sebagai perantara bagi pengusaha industri pariwisata, biro perjalanan memiliki fungsi pokok, yaitu sebagai berikut:³⁰

- a. Fungsi Umum Dalam hal ini biro perjalanan wisata merupakan suatu badan usaha yang dapat memberikan penerangan atau informasi tentang segala sesuatu yang berhubungan dengan dunia perjalanan pada umumnya dan perjalanan wisata pada khususnya.

²⁸Oka A. Yoeti, *Tours And Travel Management* (Jakarta: Pradnya Paramita, 2003), h. 58

²⁹Ismayanti, *Pengantar Pariwisata* (Jakarta: Gramedia Widiasana Indonesia, 2010) h. 114

³⁰Oka A. Yoeti, *Perencanaan dan Pengembangan Pariwisata* (Jakarta: Pradnya Paramita, 1997), h. 37

b. Fungsi Khusus Dalam hal ini fungsi khusus biro perjalanan, meliputi sebagai berikut :

- 1) Biro Perjalanan Wisata sebagai perantara. Dalam kegiatannya ia bertindak atas nama perusahaan lain dan menjual jasa-jasa perusahaan yang diwakilinya. Karena itu ia bertindak di antara wisatawan dan industri wisata.
- 2) Biro Perjalanan Wisata sebagai badan usaha yang merencanakan dan menyelenggarakan tour dengan tanggung jawab dan resikonya sendiri.
- 3) Biro Perjalanan Wisata sebagai pengorganisasi, yaitu dalam menggiatkan usaha, biro perjalanan aktif menjalin kerjasama dengan perusahaan lain baik dalam dan luar negeri. Fasilitas yang dimiliki dimanfaatkan sebagai dagangannya.

Selain itu, menurut Yoeti munculnya biro perjalanan memiliki beberapa peran, yaitu:

- a. Pengurusan dokumen perjalanan
- b. *Ticketing* (Penjualan tiket pesawat domestik dan internasional)
- c. Hotel Reservation (dalam dan luar negeri)
- d. Agen perjalanan kapal pesiar, *charter flight*, kapal laut dan kereta api
- e. Paket wisata untuk dalam dan luar negeri
- f. *Escort services* (jasa mengiringi)
- g. Jemput dan antar tamu dari dan ke bandara
- h. Pelayanan umrah, ibadah haji dan perjalanan rohani lainnya.

Usaha perjalanan wisata ini menyediakan sarana pariwisata dan segala hal yang terkait di bidang wisata. Usaha perjalanan wisata ini bisa berbentuk badan

usaha, baik berupa Perseroan Terbatas (PT), Perseroan Komanditer (CV), Firma (Fa), koperasi, yayasan, atau bentuk usaha perorangan.³¹

Yang termasuk dalam jenis usaha perjalanan wisata diantaranya adalah biro perjalanan wisata dan agen perjalanan wisata. Baik biro maupun agen perjalanan harus memiliki izin usaha biro dan agen wisata dari walikota ataupun pejabat yang ditunjuk. Hal ini dilakukan untuk memperlancar pelaksanaan usaha perjalanan. Dasar hukum pendirian biro dan agen perjalanan wisata ini adalah Peraturan Pemerintah Nomor 67 Tahun 1996 mengenai Kepariwisata. Prosedur permohonan izin usaha pendirian biro atau agen perjalanan ini diawali dengan mengajukan surat permohonan kepada walikota atau pejabat setempat. Pengajuan ini dilakukan dengan mengisi formulir permohonan yang telah disediakan bermaterai 6.000. Kemudian surat permohonan tersebut akan diproses selama 30 hari setelah surat diajukan.³²

Dengan demikian, sangat jelas bahwa sebuah biro ataupun agen perjalanan wisata harus memiliki izin – izin terkait terlebih dahulu sebelum bisa melakukan perjalanan wisata baik ke dalam maupun luar negeri.

3. Dasar Hukum Travel Haji dan Umrah

Adapaun dasar hukum travel sebagai penyelenggara haji dan umrah menurut syariat Islam secara tekstual tidak terdapat dalam al-Qur'an dan Hadis dikarenakan perkara atau kegiatan pelaksanaan ibadah haji atau umrah dengan menggunakan jasa travel termasuk kontemporer sehingga dengan merujuk langsung ke sumber hukum Islam yang utama yaitu al-Qur'an dan hadis maka tidak diketemukan dasar

³¹Oka A. Yoeti, *Tours and Travel Marketing*, h. 33.

³²H.K. Martono, *Hukum Penerbangan Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009 Bagian Pertama* (Bandung : Mandar Maju, 2009), h. 24.

hukumnya, maka travel dapat kita umpakan sebagai sarana penunjang atau yang menjadi perantara dalam mencapai tujuan kita untuk beribadah dan mendekatkan diri kepada Allah swt. Jika fungsi travel demikian, maka travel bisa diqiaskan dengan kegiatan yang dilakukan amil zakat yang menjadi perantara orang yang ingin mendekatkan diri kepada Allah dengan mengeluarkan sebagian hartanya di jalan Allah sebagai bentuk ibadah yang wajib ditunaikan, begitupun ibadah haji yang wajib ditunaikan.³³

Pengelola zakat itulah yang disebut amil zakat, yaitu orang-orang yang dipercayakan oleh penguasa untuk bekerja mengumpulkan zakat dan mendistribusikannya kepada yang berhak. Syarat amil zakat adalah diangkat dan diberi otoritas oleh penguasa untuk mengelola harta zakat secara profesional. Pengelola zakat biasa juga disebut secara khusus akuntan zakat yaitu seseorang yang memenuhi kelayakan baik dari segi kepribadian, intelektual maupun kinerjanya dalam proses perhitungan zakat dan pembagiannya kepada yang berhak dan melaporkan kepada pemerintah.³⁴

Dari penjelasan tentang amil zakat tersebut peneliti menyamakan atau mengqiyaskan dasar hukum tentang travel atau bisa disebut amil ibadah haji dan umrah sebagai sarana umat untuk beribadah kepada Allah swt. Jika seseorang hendak menginfakkan hartanya maka lembaga yang dituju untuk menyalurkannya adalah kepada lembaga amil zakat, begitupun dengan orang yang ingin melaksanakan ibadah

³³Ahmad Humaidy. BJ, “*Analisis Kinerja Travel Pelaksana Haji Dan Umrah Di Kota Makassar (Studi Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji)*”, Skripsi (Makassar: Fak. Syariah dan Hukum UIN Alauddin, 2017), h. 16-17

³⁴Ali Parman, *Pengelolaan Zakat: Disertai Contoh Perhitungannya* (Makassar: Alauddin Press, 2012), h. 249

haji dan umrah, untuk merealisasikan ibadah tersebut, maka travel atau biro perjalanan haji dan umrah yang dapat kita jadikan sebagai sarana menuju Baitullah.

C. Umrah

1. Pengertian Umrah

a. Secara Etimologi

Umrah dalam bahasa Arab berasal dari kata I'tamara yang berarti berkunjung atau ziarah, adapun pendapat lain, umrah artinya pergi ke suatu tempat yang berpenghuni. Ibadah ini disebut umrah karena ia boleh dilaksanakan sepanjang umur.³⁵

b. Secara Terminologi

Dalam buku tuntunan Praktis Manasik Haji dan Umrah yang dikeluarkan oleh Kementerian Agama RI, Umrah ialah berkunjung ke Baitullah untuk melakukan tawaf, sa'i, dan bercukur demi mengharap ridho Allah swt.³⁶

Umrah bukan hanya sebatas konteks berkunjung, akan tetapi orang yang melaksanakan ibadah ini dituntut agar dapat mengambil hikmah dan manfaat dari perjalanan umrahnya. Sebagaimana tertuang dalam QS. Al-Imran/3 :97.

فِيهِ آيَاتٌ بَيِّنَاتٌ مَّقَامُ إِبْرَاهِيمَ وَمَنْ دَخَلَهُ كَانَ آمِنًا وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حِجُّ الْبَيْتِ مَنِ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا
وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ عَنِ الْعَالَمِينَ ﴿٩٧﴾

Terjemahnya:

“Padanya terdapat tanda-tanda yang nyata, (di antaranya) maqam Ibrahim: barangsiapa memasukinya (Baitullah itu) menjadi amanlah dia: mengerjakan haji adalah kewajiban manusia terhadap Allah, yaitu (bagi) orang yang

³⁵Wahbah al-Zuhaili, *al-Fiqh al-Islami Wa Adillatuh*, terj. Abdul Hayyie al-Kattani, dkk, *Fiqh Islam Wa Adillatuhu jilid 3* (Depok: Gema Insani, 2011), h.368.

³⁶Kementerian Agama RI, *Tuntunan Manasik Haji dan umrah* (Jakarta: Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah, 2016), h. 62

sanggup mengadakan perjalanan ke Baitullah. Barangsiapa mengingkari (kewajiban haji), maka sesungguhnya Allah Maha Kaya (tidak memerlukan sesuatu) dari semesta alam”³⁷

Ini sebagai bukti kekuasaan Allah menguasai jiwa manusia dan bukti pula keagungan tempat itu. Karena itu, berkunjung kesana untuk mengerjakan haji menuju bait Allah adalah kewajiban manusia seluruhnya bukan hanya yang bertempat tinggal di sana atau khusus keturunan Ibrahim dan Ismail as. Itu adalah kewajiban terhadap Allah, yaitu bagi siapa yang telah akil baligh/mukalaf dan yang sanggup mengadakan perjalanan ke sana dari segi kemampuan fisik dan persiapan bekal untuk dirinya dan keluarga yang ditinggal dan selama perjalanan itu aman bagi dirinya. Mereka yang telah melaksanakannya dengan tulus lagi sempurna adalah orang-orang yang beriman dan wajar mendapat ganjaran surga, sedang barangsiapa tidak melaksanakan ibadah haji padahal dia mampu atau mengingkari kewajiban haji, maka sesungguhnya Allah mahakaya tidak memerlukan sesuatu dari semesta alam, baik yang taat maupun yang ingkar.³⁸

Ayat di atas menjelaskan bahwa seorang manusia, jika sudah mampu dalam segala aspek, baik ekonomi, fisik, mental, kesehatan, dan lainnya agar segera melaksanakan ibadah haji ataupun umrah. Adapun di maksudkan adalah untuk mengambil pelajaran dari perjalanan ibadah haji dan umrah agar dapat diterapkan sewaktu pulang ke negara masing – masing.

³⁷Kementerian Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya* (Yayasan Penyelenggara Penterjemah/Pantafsir Al-Quran), h, 91.

³⁸M. Quraish Shihab, *Tafsir Al-Misbah: Pesan, Kesan dan Keserasian al-Qur'an Vokume 2* (Jakarta: Lentera Hati, 2002), hal. 196.

2. Hukum Umrah

Menurut madzhab Syafi'i (dalam pendapat paling kuat), umrah itu wajib seperti haji.³⁹ Hal ini didasarkan atas firman Allah swt di dalam QS. Al-Baqarah/2 : 196.

وَأَتِمُّوا الْحَجَّ وَالْعُمْرَةَ لِلَّهِ فَإِنْ أُحْصِرْتُمْ فَمَا اسْتَيْسَرَ مِنَ الْهَدْيِ وَلَا تَحْلِقُوا رُءُوسَكُمْ حَتَّىٰ يَبْلُغَ الْهَدْيُ مَحَلَّهُ فَمَنْ كَانَ مِنْكُمْ مَّرِيضًا أَوْ بِإِذَىٰ مِنْ رَأْسِهِ فَفِدْيَةٌ مِّن صِيَامٍ أَوْ صَدَقَةٍ أَوْ نُسُكٍ فَإِذَا أَمِنْتُمْ فَمَنْ تَمَتَّعَ بِالْعُمْرَةِ إِلَى الْحَجِّ فَمَا اسْتَيْسَرَ مِنَ الْهَدْيِ فَمَنْ لَّمْ يَجِدْ فَصِيَامٌ ثَلَاثَةِ أَيَّامٍ فِي الْحَجِّ وَسَبْعَةٍ إِذَا رَجَعْتُمْ تِلْكَ عَشْرَةٌ كَامِلَةٌ ذَلِكَ لِمَنْ لَّمْ يَكُنْ أَهْلُهُ حَاضِرِي الْمَسْجِدِ الْحَرَامِ وَاتَّقُوا اللَّهَ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ ﴿١٩٦﴾

Terjemahnya:

Dan sempurnakanlah ibadah haji dan 'umrah karena Allah. Jika kamu terkepung (terhalang oleh musuh atau karena sakit), maka (sembelihlah) korban yang mudah didapat, dan jangan kamu mencukur kepalamu, sebelum korban sampai di tempat penyembelihannya. Jika ada di antaramu yang sakit atau ada gangguan di kepalanya (lalu ia bercukur), maka wajiblah atasnya berfid-yah, yaitu: berpuasa atau bersedekah atau berkorban. Apabila kamu telah (merasa) aman, maka bagi siapa yang ingin mengerjakan 'umrah sebelum haji (di dalam bulan haji), (wajiblah ia menyembelih) korban yang mudah didapat. Tetapi jika ia tidak menemukan (binatang korban atau tidak mampu), maka wajib berpuasa tiga hari dalam masa haji dan tujuh hari (lagi) apabila kamu telah pulang kembali. Itulah sepuluh (hari) yang sempurna. Demikian itu (kewajiban membayar fidyah) bagi orang-orang yang keluarganya tidak berada (di sekitar) Masjidil Haram (orang-orang yang bukan penduduk kota Mekah). Dan bertakwalah kepada Allah dan ketahuilah bahwa Allah sangat keras siksaan-Nya⁴⁰

Haji dan umrah itu dituntut agar dilaksanakan karena Allah. Walaupun semua ibadah harus dilaksanakan karena Allah, ditemukan bahwa, dari kelima rukun Islam, hanya haji yang digarisbawahi dengan kata *lillah*. Ini disebabkan pada masa jahiliyah, kaum musyrikin melaksanakannya untuk aneka tujuan yang tidak sejalan dengan

³⁹Wahbah Az-Zuhaili, *Fiqih Islam Wa Adillatuhu jilid 3* (Depok: Gema Insani, 2011), h. 377.

⁴⁰Kementerian Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya* (Yayasan Penyelenggara Penterjemah/Pantafsisir Al-Quran, h, 45).

tuntutan Allah, mungkin saja dengan maksud berdagang semata – mata atau sekadar berkumpul bersama. Hal ini masih dapat terjadi di kalangan sebagian jamaah haji hingga kini. Oleh karena itu, pesan tersebut menjadi sangat penting dan amat berarti, apalagi telah menjadi kebiasaan umat Islam untuk memberi gelar haji bagi yang telah melaksanakannya, berbeda dengan ibadah-ibadah wajib lainnya. Gelar yang disandang itu dapat menjadi salah satu faktor yang mengalihkan seseorang dari tujuan *lillah* itu.⁴¹

Ayat di atas menjelaskan bahwa kita sebagai manusia di perintahkan untuk melakukan keduanya dengan sempurna dan perintah mengandung makna kewajiban.

Para ulama sepakat bahwa umrah boleh dilakukan kapan saja sepanjang tahun, baik dalam bulan – bulan haji maupun di luarnya. Artinya, miqat zamani unuk umrah adalah sepanjang tahun. Itulah waktu untuk melakukan ihram umrah, sebab tidak ada dalil yang mengkhususkan satu waktu tertentu untuk pelaksanaan umrah. Juga karena Nabi saw dahulu melaksanakan umrah dua kali: pada bulan Dzulqa'dah dan pada bulan Syawal.⁴²

Menurut madzhab Hanafi, hukumnya makruh tahrim melakukan umrah pada hari Arafah (waktu wukuf), hari kurban (hari Idul Adha), dan tiga hari Tasyriq setelah hari Id, sebab ini adalah hari-hari haji, maka hari-hari tersebut disediakan untuk haji saja.⁴³

⁴¹M. Quraish Shihab, *Tafsir Al-Misbah: Pesan, Kesan dan Keserasian al-Qur'an Vokume 1* (Jakarta: Lentera Hati, 2002), hal. 520.

⁴²Wahbah Az-Zuhaili, *al-Fiqh al- Islami Wa Adillatuh*, terj. Abdul Hayyie al-Kattani, dkk, *Fiqh Islam Wa Adillatuhu jilid 3* (Depok: Gema Insani, 2011), h. 420.

⁴³Wahbah al-Zuhaili, *al-Fiqh al- Islami Wa Adillatuh*, terj. Abdul Hayyie al-Kattani, dkk, *Fiqh Islam Wa Adillatuhu jilid 3* (Depok: Gema Insani, 2011), h.421.

3. Syarat, Rukun, dan Wajib Umrah

Menurut pendapat ulama imam Syafi'i, menetapkan bahwa rukun umrah ada tiga, yaitu ihram, Thawaf dan Sa'i, dan Tahallul (Mencukur rambut kepala atau memendekkannya. Adapun ihram merupakan syarat wajib bagi umrah, sementara sa'i dan mencukur rambut termasuk wajib umrah.⁴⁴

a. Syarat Umrah, yaitu:⁴⁵

1. Islam

Haji tidak wajib atas orang kafir, maka dari itu dia tidak dituntut mengerjakannya di dunia ketika dia masih kafir, dan juga tidak sah jika dia mengerjakannya sebab dia tidak punya kelayakan untuk menunaikan ibadah. Jika orang kafir pernah menunaikan haji kemudian masuk Islam, dia wajib menunaikan haji lagi, haji yang pernah dilakukannya pada saat dirinya masih kafir tidak terhitung sah.

2. Taklif (Baligh dan berakal)

Haji tidak wajib atas anak kecil dan orang gila sebab keduanya tidak dituntut untuk mengerjakan hukum-hukum syariat. Karena itu, keduanya tidak harus menunaikan haji dan umrah. Haji dan umrah juga tidak sah dilakukan oleh orang gila, sebab dia tidak memiliki kelayakan untuk mengerjakan ibadah. Seandainya mereka berdua telah menunaikan haji kemudian si anak kecil mencapai umur baliq dan si orang gila menjadi waras, mereka tetap wajib menunaikan haji Islam.

3. Merdeka (Bukan hamba sahaya)

⁴⁴Said Agil Husin Al Munawar dan Abdul Halim, *Fikih Haji Menuntun Jamaah Mencapai Haji Mabrur* (Jakarta: Ciputat Press, 2003), h. 282

⁴⁵Wahbah Az-Zuhaili, *Fiqih Islam Wa Adillatuhu jilid 3* (Depok: Gema Insani, 2011), h. 378.

Haji dan Umrah tidak wajib atas Hamba sahaya, sebab haji ibadah yang lama temponya, memerlukan perjalanan jauh, dan disyaratkan adanya kemampuan dalam hal bekal dan kendaraan, hal ini mengakibatkan terabaikannya hak – hak majikan yang berkaitan dengan si hamba. Karena itu, haji dan umrah tidak wajib atasnya, sama seperti jihad.

4. Kesanggupan (fisik, finansial dan keamanan dalam perjalanan).

Yaitu kemampuan untuk dapat tiba di Mekah. Allah swt. berfirman dalam QS.

Al imran/3 : 97

فِيهِ آيَاتٌ بَيِّنَاتٌ مِّمَّا بُرِّهِيَمْ وَمَنْ دَخَلَهُ كَانَ آمِنًا وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حِجُّ الْبَيْتِ مَنِ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا
وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ عَنِ الْعَالَمِينَ ﴿٩٧﴾

Terjemahnya:

Padanya terdapat tanda-tanda yang nyata, (di antaranya) maqam Ibrahim: barangsiapa memasukinya (Baitullah itu) menjadi amanlah dia: mengerjakan haji adalah kewajiban manusia terhadap Allah, yaitu (bagi) orang yang sanggup mengadakan perjalanan ke Baitullah. Barangsiapa mengingkari (kewajiban haji), maka sesungguhnya Allah Maha Kaya (tidak memerlukan sesuatu) dari semesta alam⁴⁶

Ini sebagai bukti kekuasaan Allah menguasai jiwa manusia dan bukti pula keagungan tempat itu. Karena itu, berkunjung kesana untuk mengerjakan haji menuju bait Allah adalah kewajiban manusia seluruhnya bukan hanya yang bertempat tinggal di sana atau khusus keturunan Ibrahim dan Ismail as. Itu adalah kewajiban terhadap Allah, yaitu bagi siapa yang telah akil baligh/mukalaf dan yang sanggup mengadakan perjalanan ke sana dari segi kemampuan fisik dan persiapan bekal untuk dirinya dan keluarga yang ditinggal dan selama perjalanan itu aman bagi dirinya. Mereka yang telah melaksanakannya dengan tulus lagi sempurna adalah orang-orang yang beriman

⁴⁶Kementerian Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya* (Yayasan Penyelenggara Penterjemah/Pantafsir Al-Quran, h, 91.

dan wajar mendapat ganjaran surga, sedang barangsiapa tidak melaksanakan ibadah haji padahal dia mampu atau mengingkari kewajiban haji, maka sesungguhnya Allah mahakaya tidak memerlukan sesuatu dari semesta alam, baik yang taat maupun yang ingkar.⁴⁷

Untuk kesanggupan menunaikan ibadah haji dan umrah meliputi kemampuan fisik, kemampuan financial, adanya kendaraan, adanya bekal, kesanggupan dari sisi keamanan, wanita harus didampingi mahram, serta perjalanan yang memungkinkan. Bila tidak terpenuhi syarat ini, maka gugurlah kewajiban umrah seseorang.

b. Rukun Umrah, yaitu:⁴⁸

1. Ihram (Niat)
2. Thawaf
3. Sa'i
4. Tahallul (Cukur)
5. Tertib (Melaksanakan ketentuan manasik umrah tidak dapat ditinggalkan. Bila tidak terpenuhi, maka umrahnya tidak sah.

c. Wajib Umrah

Wajib umrah ialah berihram dari Miqat. Apabila dilanggar maka ibadah umrahnya tetap sah tetapi harus membayar dam.⁴⁹

4. Hikmah Umrah

Ibadah tidak hanya merupakan perintah untuk menyembah Allah swt. Setiap ibadah yang diperintahkan dalam agama memiliki hikmah yang membawa kebaikan

⁴⁷M. Quraish Shihab, *Tafsir Al-Misbah: Pesan, Kesan dan Keserasian al-Qur'an* Volume 2 (Jakarta: Lentera Hati, 2002), hal. 196.

⁴⁸Kementerian Agama RI, *Tuntunan Manasik Haji dan umrah*, h. 64

⁴⁹Kementerian Agama RI, *Tuntunan Manasik Haji dan umrah*, h. 64

bagi hidup umat manusia. Sudah selayaknya ibadah yang dilakukan penuh dengan konsentrasi, serta berharap ridho Allah swt. Umrah memiliki beberapa hikmah didalamnya yaitu:⁵⁰

1. Hadir di Tanah Suci sebagai tamu Allah

Hadir sebagai tamu Allah di Tanah Suci hendaknya dimanfaatkan sebaik-baiknya. Berdoa untuk kebaikan dunia akhirat, memohon syafaat dan memohon kemuliaan dan ampunan

2. Menjadi pribadi yang lebih baik di mata Allah

Inti dari ibadah adalah untuk membentuk pribadi yang lebih baik. Maka saat melaksanakan umroh alangkah baiknya jika ketekunan saat melakukan ibadah menjadi kebiasaan dalam kehidupan sehari-hari.

3. Syiar Islam

Umroh merupakan salah satu jenis kegiatan syiar Islam. Dalam ibadah umroh para jamaah melantunkan kalimat-kalimat talbiyah dan thayyibah. Dengan demikian hati dan lisan senantiasa ingat kepada Allah swt.

4. Introspeksi diri

Umroh dan haji merupakan ritual yang tidak dilakukan setiap hari. Namun merupakan momen paling tepat untuk introspeksi diri. Ketika melihat langsung Baitullah di depan mata, ketika berbaur dengan jutaan manusia dengan tujuan yang sama memohon kepada Allah swt, momen khusus seperti ini bisa dijadikan bahan introspeksi diri atas kesalahan di masa lalu agar tidak mengulang dosa yang sama dikemudian hari.

5. Kesederhanaan dan kesetaraan

⁵⁰Ibadah Kita, *Hikmah Umroh Bagi Umat Islam*, (06 Januari 2017), www.IbadahKita.com/catatan/hikmah-umroh, (22 Juli 2018)

Dalam rukun umroh terdapat hikmah dan pelajaran bahwa sebagai makhluk lemah maka hendaknya selalu merendah di hadapan Allah swt. Baju ihram putih adalah simbol berserah diri sebagai makhlukNya. Tidak ada yang mengenakan pakaian berwarna meski jamaah umroh datang dari seluruh penjuru dunia. Semua sebagai pengingat bahwa di hadapan Allah yang membedakan manusia hanya iman dan taqwa.

6. Kesabaran dan disiplin

Umroh merupakan ibadah yang membutuhkan kesabaran. Saat beribadah bersama jutaan muslim, maka harus membiasakan budaya antri agar selalu tertib dan tidak menjadi keributan. Sabar dan disiplin dibutuhkan untuk menghormati hak jamaah umrah yang lain. ketika kita berada di Tanah Suci, ketika umrah maupun haji kesabaran seorang muslim benar-benar diuji.

7. Ukhuwah Islamiyah

Melalui ibadah umrah jalinan persaudaraan sesama Islam tetap terjaga. Berbagai mazhab hadir dalam ibadah yang sama tetapi hukum fiqihnya mungkin sedikit berbeda. Namun perbedaan tidak menjadi sumber keributan dan sesama jamaah saling menghargai satu sama lain.

8. Menghapuskan dosa dan mendapatkan ganjaran di surga.

Adapun Hikmah yang dapat diraih dalam pelaksanaan umrah ini adalah ridho Allah swt. Dan ampunan-Nya. Sebagaimana dalam sabda Rasulullah saw:

الْعُمْرَةُ إِلَى الْعُمْرَةِ كَفَّارَةٌ لِمَا بَيْنَهُمَا ، وَالْحَجُّ الْمَبْرُورُ لَيْسَ لَهُ جَزَاءٌ إِلَّا الْجَنَّةُ

Artinya :

“Ibadah umrah ke ibadah umrah berikutnya adalah penggugur (dosa) di antara keduanya, dan haji yang mabrur tiada balasan (bagi pelakunya) melainkan surga” [HR al-Bukhari dan Muslim]⁵¹

Dari beberapa hikmah yang dapat diambil sewaktu kita melaksanakan ibadah umrah, hal yang paling utama disini adalah untuk mengintrospeksi diri pribadi masing-masing, baik itu hubungan kita kepada Allah swt dalam hal ibadah, maupun hubungan kita sesama manusia di dalam kehidupan bermasyarakat.

⁵¹Kementerian Agama RI, *Tuntunan Manasik Haji dan umrah*, h. 65

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Lokasi dan Jenis Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian telah dilakukan di kota Makassar dengan objek penelitian pada Travel PT.Meida Wisata yang dimana sasarannya adalah Pengelola Perusahaan (Pimpinan dan staf) serta jamaah di PT. Meida Wisata

2. Jenis Penelitian

Penelitian ini adalah penelitian kualitatif, yaitu suatu penelitian kontekstual yang menjadikan manusia sebagai instrumen, dan disesuaikan dengan situasi yang wajar dalam kaitannya dengan pengumpulan data yang ada umumnya bersifat kualitatif¹

Metode Penelitian kualitatif adalah metode yang digunakan untuk meneliti kondisi objek yang alami, (Sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi.²

Penelitian ini merupakan bentuk penelitian sosial yang menggunakan format deskriptif kualitatif yaitu penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan, meringkas

¹Lexy. J. Moleong, *Metodologi penelitian Kualitatif* (Bandung: Rosdakarya, 2001), h. 3.

²Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif* (Bandung: Alfabeta, 2009), h. 1

berbagai kondisi, sebagai situasi atau berbagai fenomena realitas sosial yang ada di masyarakat yang menjadi objek penelitian, dan berupaya menarik realitas itu kepermukaan sebagai suatu ciri, karakter, sifat, model tanda, atau gambaran tentang kondisi, situasi, ataupun fenomena tertentu.³

B. Pendekatan Penelitian

Penelitian yang telah dilakukan menggunakan pendekatan wawancara, metode wawancara yang menekankan bagaimana pendekatan ini dapat mengungkapkan makna-makna dari konten komunikasi yang ada sehingga hasil penelitian yang diperoleh berhubungan pemaknaan dari sebuah proses komunikasi yang terjadi.

C. Sumber Data

1. Sumber Data Primer

Sumber data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari informan yang erta kaitannya dengan masalah yang akan diteliti, diperoleh langsung dari informan. Dalam penelitian ini yang termasuk dari data primer adalah hasil wawancara dengan pimpinan, staf serta jamaah PT. Meida Wisata sebagai responden mengenai Manajemen Pengelolaan Wisata Religi dalam memberikan pelayanan kepada jamaah di PT. Meida Wisata.

³Burhan Bungin, *Penelitian Kualitatif :Komunikasi, ekonomi, kebijakan publik, dan ilmu sosial*, (Jakarta: Kencana, 2007), h. 68.

2. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder yaitu pustaka – pustaka yang memiliki relevansi dan bisa menunjang penelitian ini, yaitu dapat berupa: buku, majalah, koran, internet, serta sumber data lain yang dapat dijadikan sebagai data pelengkap.

D. Metode Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, peneliti telah menggunakan metode pengumpulan data sebagai berikut:

1. Observasi

Pengamatan dan pencatatan yang sistematis terhadap gejala-gejala yang diselidiki.⁴ Observasi menjadi salah satu teknik pengumpulan data apabila sesuai dengan tujuan penelitian, direncanakan, dan dicatat secara sistematis dapat dikontrol keandalan (Reabilitas) dan kesahihannya (Validitasnya).⁵

2. Metode Wawancara

Metode wawancara yaitu suatu metode dalam penelitian yang bertujuan mengumpulkan keterangan secara lisan dari seorang responden secara langsung atau bertatap muka untuk menggali informasi dari responden. Wawancara itu dilakukan oleh dua belah pihak, yaitu pewawancara (*interview*) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (*interview*) yang memberikan jawaban atas pertanyaan. Adapun

⁴Cholid Narbuko dan Abu Achmadi, *Metodologi penelitian* (Cet. VIII: Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2007), h. 70.

⁵Husaini Usma, Purnomo Setiady Akbar, *Metodologi penelitian sosial* (Cet. I: Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2008), h. 52.

data yang akan diungkapkan dalam metode wawancara ini tentunya data yang bersifat valid terhadap penelitian.

Adapun dalam penelitian ini, Peneliti telah melakukan wawancara langsung pada pimpinan PT. Meida Wisata, Staf dan jamaah PT. Meida Wisata.

3. Dokumentasi

Data-data pendukung lain melalui dokumentasi penting seperti dokumen lembaga yang diteliti. Disamping itu, foto maupun sumber tertulis lain yang mendukung juga digunakan untuk penelitian.

E. Instrumen

Menurut Suharsimi Arikunto, instrumen penelitian merupakan alat bantu dalam mengumpulkan data.⁶ Pengumpulan data pada prinsipnya merupakan suatu aktivitas yang bersifat operasional agar tindakannya sesuai dengan pengertian penelitian yang sebenarnya. Data merupakan perwujudan dari beberapa informasi yang sengaja dikaji dan dikumpulkan guna mendeskripsikan suatu peristiwa atau kegiatan lainnya. Data yang di peroleh melalui penelitian akan diolah menjadi suatu informasi yang merujuk pada hasil penelitian nantinya. Oleh karena itu maka dalam pengumpulan data dibutuhkan beberapa instrument sebagai alat untuk mendapatkan data yang cukup valid dan akurat.

Tolak ukur keberhasilan penelitian juga tergantung pada instrumen yang di gunakan. Oleh karena itu penelitian lapangan (*field research*) yang meliputi observasi

⁶Suharni Arikanto, *Prosedur Peneliti Suatu Pendekatan Praktik* (Edisi revisi VI: Jakarta: Rineka Cipta, 2006), h. 68.

dan wawancara dengan daftar pertanyaan yang telah disediakan, dibutuhkan kamera, alat perekam (*Recorder*) dan alat tulis menulis berupa buku catatan dan pulpen.

F. *Metode Pengelolaan Data dan Analisa Data*

Teknik pengolahan data yang digunakan adalah deskriptif kualitatif yang dinyatakan dalam bentuk verbal yang diolah menjadi jelas akurat dan sistematis. Peneliti telah melakukan pencatatan dan berupaya mengumpulkan informasi mengenai keadaan suatu gejala yang terjadi saat penelitian dilakukan⁷.

Analisa data merupakan upaya untuk mencapai dan menata secara sistematis catatan hasil wawancara, observasi, dokumentasi. Dan lainnya untuk meningkatkan pemahaman peneliti tentang kasus yang diteliti dan menjadikannya sebagai temuan bagi orang lain. Analisis data adalah proses pengorganisasian dan pengurutan data kedalam pola, kategori dan satuan uraian dasar. Tujuan analisis data adalah untuk menyederhanakan data kedalam bentuk yang mudah di baca. Metode yang digunakan adalah metode survey dengan pendekatan kualitatif, yang artinya setiap data terhimpun dapat dijelaskan dengan berbagai persepsi yang tidak menyimpang dan sesuai dengan judul penelitian. Teknik pendekatan deskriptif kualitatif merupakan suatu proses menggambarkan keadaan sasaran.⁸

⁷Pawito, *Penelitian Komunikasi Kualitatif* (Cet.I; Yogyakarta: PT. LKS Yogyakarta 2008), h. 89.

⁸Noen Muhajirin, *Metode Penelitian Kualitatif* (Yogyakarta Rake Sarasin 2009),h. 138.

Analisis deskriptif di gunakan untuk menggambarkan (mendeskripsikan) populasi yang sedang di teliti. Analisis deskriptif di maksudkan untuk memberikan data yang diamati agar bermakna dan komunikatif.

Langkah-langkah yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu:

1. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Reduksi data merupakan bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu mengorganisasikan data dengan cara sedemikian rupa sehingga kesimpulan akhir dapat diambil. Peneliti mengelola data dengan bertolak dari teori untuk mendapatkan kejelasan pada masalah, baik data yang terdapat dilapangan maupun yang terdapat pada kepustakaan. Data dikumpulkan, dipilih secara selektif dan disesuaikan dengan permasalahan di rumuskan dalam penelitian. Kemudian dilakukan pengolahan dengan meneliti ulang.⁹

2. Penyajian Data (*Data Display*)

Pada pendekatan kualitatif penyajian temuan, merupakan upaya peneliti melakukan paparan temuan dalam bentuk kategorisasi dan pengelompokan. Melalui penyajian data tersebut, maka data terorganisasikan dan tersusun dalam pola hubungan, sehingga tergambarkan kaitan antara satu kejadian dengan kejadian yang

⁹Asep Saeful Muhtadi dan Agus Ahniad Safei, *Metode Penelitian Dakwah* (Bandung: Pustaka Setia, 2003), h. 107.

lain, atau satu perilaku dengan perilaku dengan perilaku yang lain, baik di masa lalu maupun kemungkinan di masa depan dalam bentuk narasi.¹⁰

3. Penarikan Kesimpulan

Langkah terakhir dalam menganalisis data kualitatif adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi, setiap kesimpulan awal masih kesimpulan sementara yang akan berubah bila diperoleh data baru dalam pengumpulan data berikutnya. Kesimpulan-kesimpulan yang diperoleh selama di lapangan di verifikasi selama penelitian berlangsung dengan cara memikirkan kembali dan meninjau ulang catatan lapangan sehingga berbentuk penegasan kesimpulan.¹¹

¹⁰Rully Indrawan & Poppy Yaniawati, *Metodologi Penelitian* (Bandung; PT Refika Aditama), h. 156.

¹¹Angraini Frista Pratiwi Hatta, “*Manajemen Travel Haji dan Umrah Dalam Merekrut Jamaah (Studi Kasus di PT. Aliyah Perdana Wisata)*, *Skripsi* (Makassar; Fak. Dakwah dan Komunikasi UIN Alauddin, 2014), h. 48.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum PT. Meida Wisata

1. Latar Belakang PT. Meida Wisata

PT. Meida Wisata berlokasi di JL. A.P Pettarani Ruko New Zamrud Blok E 21/22 Makassar, Telp: (0411) 4225514, Fax: (0411) 4662879, Email PT. Meida Wisata : Meida.wisata@yahoo.com.

PT. Meida Wisata adalah sebuah travel Umrah dan Haji Plus yang berlokasi di Kota Makassar. Di bentuk pada tanggal 01 Februari 2011 dengan notaris BRILLIAN THIHORIS, SH di Makassar. Asal mula penamaan PT Meida Wisata ini merupakan gabungan nama antara ibu Meity Rahmatia dan Abdul Samad (Meida) yang juga merupakan pimpinan sekaligus pemilik dari travel tersebut.

Berdasarkan informasi yang diperoleh peneliti dari pimpinan PT. Meida Wisata, hal yang kemudian mendasari mengapa beliau mendirikan travel Haji dan Umrah ialah atas inisiatif untuk membantu masyarakat yang ingin berangkat ke baitullah, karena berhubung banyaknya masyarakat pada waktu itu di tahun 2011 yang ingin melaksanakan umrah dikarenakan antrian haji yang lama. Maka beliau pun berinisiatif untuk mendirikan PT. Meida Wisata ini sebagai fasilitator bagi Jamaah yang ingin melaksanakan ibadah Umrah.

Awalnya PT. Meida Wisata ini merupakan konsorsium dari PT. Timoho Agung Wisata yang dimana pemilik dari PT. Timoho Agung Wisata ini juga merupakan pemilik sekaligus pimpinan dari PT Meida Wisata. Selama tahun 2011 sampai 2014, segala izin perjalanan umrah memakai izin dari PT. Timoho Agung

wisata ini. Barulah kemudian pada tahun 2014, izin Haji dan Umrah PT. Meida Wisata diterbitkan oleh Kementerian Agama Republik Indonesia.

PT Meida Wisata berkantor pusat di Makassar. Hingga saat ini PT Meida Wisata mempunyai beberapa kantor cabang di beberapa daerah di Indonesia, di antaranya, Sorong, Merauke, Jayapura, Kendari, Palu, Batam, Banten, Kalimantan, Jakarta Selatan dan kantor perwakilan di Singapura. Untuk daerah Sulawesi Selatan sendiri juga mempunyai beberapa perwakilan di beberapa daerah seperti Gowa, Takalar, Jeneponto, Bantaeng, Bulukumba, Maros, Pangkep, Sidrap, Barru, Pinrang, Palopo, dan Masamba.

Saat sekarang, PT. Meida Wisata juga semakin memperluas usahanya didalam bidang tour and travel, yang dimana PT. Meida Wisata sekarang ini telah menjadi provider atau penyedia jasa pengurusan visa perjalanan untuk kemudian dipakai dalam melaksanakan perjalanan keluar negeri di Sulawesi Selatan. Selain itu, PT. Meida Wisata juga telah bekerja sama dengan pihak maskapai Garuda Indonesia serta Lion Air untuk proses booking seat dalam perjalanan ke Arab Saudi, jadi semua travel yang berdomisili di Sulawesi Selatan jika ingin memesan tiket perjalanan ke Arab Saudi khususnya bagi yang ingin memakai maskapai Garuda Indonesia maupun Lion Air akan di arahkan ke PT. Meida Wisata untuk kemudian melakukan booking seat sesuai tanggal pemberangkatan. PT. Meida Wisata ini juga membuat dan memasarkan paket perjalanan umrah yang dimana didalamnya sudah termasuk wisata, hotel, restoran, perusahaan oto bus serta guide selama perjalanan umrah.

Keunggulan utama PT. Meida Wisata dalam memberikan pelayanan kepada jamaah meliputi paket perjalanan bisnis, pribadi, kenyamanan dalam beribadah, keamanan serta keselamatan para jamaah selama perjalanan. PT. Meida Wisata tidak

semata mengantar jamaah ke objek yang ingin dituju, tetapi agar supaya bagaimana para jamaah ini bisa mendapatkan pengalaman yang berharga serta memuaskan sesuai nilai biaya yang mereka keluarkan, baik dengan sasaran untuk mencapai kekhusyukan ibadah atau kepuasan dalam menikmati wisata religi umrah, dan lain sebagainya.

PT. Meida Wisata adalah perusahaan yang sepenuhnya dikelola oleh pimpinan dan staf yang memiliki pengalaman serta kompetensi di bidangnya. PT. Meida Wisata berkomitmen untuk memberikan pelayanan sebaik mungkin sehingga jamaah yang dilayani akan merasa puas dan bangga karena telah merasakan bagaimana pelayanan yang baik dari perusahaan ini.

2. Profil PT. Meida Wisata

Nama Perusahaan	: PT. Meida Wisata
Pimpinan Perusahaan	: H. Abdul Samad Hamid, Lc
Alamat Perusahaan	: JL. A.P. Pettarani Ruko New Zamrud Blok E 21/22
Kelurahan	: Rappocini
Kecamatan	: Rappocini
Kota	: Makassar
Provinsi	: Sulawesi Selatan
Kode Pos	: 90222
Email	: meida.wisata@yahoo.com

Telp : 0411 425514 / 081284010333

Tahun didirikan : 2011

Bidang Jasa Perusahaan :

- Penyelenggara Umrah dan Haji Khusus
- Airlines Ticketing (Domestic & Internasional)
- Tours / Paket Wisata (Domestic & Internasional)
- Hotel Voucher (Domestic & Internasional)

Perizinan Perpanjangan Terbaru:

- Penyelenggaraan Umrah : No 490 Tahun 2017
- Biro Perjalanan Wisata : No. 503/00017/DPM-PTSP/TDUP/III/2017
- SIUP : No. 503/16852/SIPK-B/13/BPTPM
- TDUP : No. 34/01/DISPAR/III/2017
- NPWP : 03.187.435.7-805.000
- IATA : HO 15-3 1465 5

3. Sasaran dan Pemasaran

a. Sasaran

Sasaran PT. Meida Wisata adalah mencakup semua kalangan, mulai dari masyarakat ekonomi menengah ke atas

b. Pemasaran

Kegiatan pemasaran PT. Meida Wisata menekankan pada komunikasi yang interaktif kepada Jamaah dengan harapan dapat mengetahui dan memahami apa yang dibutuhkan dan diinginkan Jamaah. Promosi melalui media cetak, elektronik, media

sosial, banner maupun brosur, mengikuti pameran – pameran serta dari Jamaah ke calon Jamaah dengan kata lain dari mulut ke mulut.

Adapun sarana dan prasarana yang ada di kantor PT. Meida Wisata dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Sarana	Jumlah
Meja	7 Buah
Kursi	26 Buah
Komputer	6 Unit
Laptop	2 Unit
Printer	5 Unit
Lemari	2 Unit
Brankas	2 Unit
Cctv	4 Unti
Ac	4 Unit
Telepon	4 Unit
Dispenser	2 Unit
Tv	1 Unit
Mesin Fotocopy	1 Unit
Ruang Rapat	1 Unit
Ruang pimpinan	1 Unit
Musholla	1 Unit
Gudang	1 Unit
Wc	1 Unit

Meja Meeting	1 Unit
Wifi	1 Unit

Sumber : Wawancara staf PT. Meida Wisata

B. Peran Manajemen dalam mengelola wisata religi dalam memberikan pelayanan kepada Jamaah Umrah PT. Meida Wisata.

Setiap pekerjaan atau kegiatan hanya dapat berjalan secara efektif dan efisien jika sebelumnya telah melalui persiapan dan perencanaan yang matang. Manajemen sangat berperan dalam memaksimalkan kerja seseorang atau kelompok agar supaya hal – hal yang harus dilakukan dapat terlaksana dengan baik. Demikian pula dalam mengelola wisata religi perjalanan umrah, Kegiatan akan berlangsung dengan efektif dan efisien jika telah dipersiapkan dan direncanakan sebelumnya.

PT. Meida Wisata sebagai perusahaan yang tergabung dalam naungan Keshturi sangat berperan dalam hal perjalanan Haji dan Umrah, bahkan tidak sedikit PT. Meida Wisata dijadikan sebagai rujukan bagi calon Jamaah haji untuk mendapatkan pelayanan Haji dan Umrah. Tetapi hal tersebut tidaklah mudah, banyak pesain biro perjalanan Haji dan Umrah di Kota Makassar, tentunya PT. Meida Wisata haruslah mempunyai nilai lebih sehingga bisa mendapatkan jamaah yang banyak.

Merujuk dari apa yang dibahas sebelumnya, bahwa dalam merekrut serta melayani jamaah tidak lepas daripada fungsi manajemen, adapun fungsi manajemen dalam melayani jamaah meliputi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pengawasan, dan terakhir evaluasi.

1. Perencanaan

Perencanaan adalah suatu kegiatan paling awal dengan membuat rencana untuk kemudian menentukan tujuan yang akan di capai. Hal ini sejalan dengan apa

yang di terapkan di PT. Meida Wisata. Di dalam membuat suatu kegiatan, maka hal yang paling utama adalah menyusun sebuah rencana.

H. Abdul Samad selaku Direktur dari PT. Meida Wisata mengemukakan bahwa:

Dalam melakukan sebuah perjalanan wisata religi dalam hal ini umrah, dari awal kami sudah merencanakan sebuah strategi untuk menarik minat jamaah untuk ikut dalam program wisata kami, diantaranya kami memberikan pelayanan sebaik mungkin, memberikan kepastian tanggal pemberangkatan, kepastian visa, kepastian hotel, kepastian makanan serta rasa aman kepada jamaah selama perjalanan umrah bersama kami.¹

Adapun Standar Operasional (SOP) adalah buku panduan, perencanaan, pengorganisasian, pergerakan dan pengawasan. Adapun perencanaan yang dilakukan sebagai berikut:

a. Persiapan Manasik

Dalam menyusun perencanaan yang efektif suatu kegiatan, sangat diperlukan perhitungan dalam setiap situasi dan kondisi sebuah kegiatan, yang nantinya dapat dilakukan dengan lancar. Oleh karena itu, sebelum melaksanakan kegiatan manasik jamaah umrah, PT. Meida Wisata membuat persiapan bimbingan manasik terlebih dahulu, antara lain:

1. Menentukan jadwal kegiatan bimbingan manasik umrah, hal ini dimaksudkan agar jamaah mampu hadir dan meluangkan waktu di hari manasik tersebut
2. Menentukan tempat pelaksanaan kegiatan manasik umrah agar bisa terlaksana dengan baik

¹H, Abdul Samad, Direktur PT. Meida Wisata, *wawancara* tanggal 6 Juni 2018

3. Menentukan nara sumber untuk membawakan materi – materi hikmah dalam bimbingan manasik umrah.
4. Menghitung jumlah jamaah yang akan menghadiri bimbingan manasik umrah, hal ini dimaksudkan untuk mengetahui sejauh mana kesanggupan PT. Meida Wisata dalam mempersiapkan jumlah kursi dan makanan kepada para jamaah.

b. Pelaksanaan manasik

Dalam pelaksanaan manasik ini, ada beberapa alur yang harus dilakukan, yaitu:

1. Registrasi jamaah
2. Mengatur posisi jamaah di ruangan
3. Menyampaikan materi manasik
4. Memandu praktek manasik

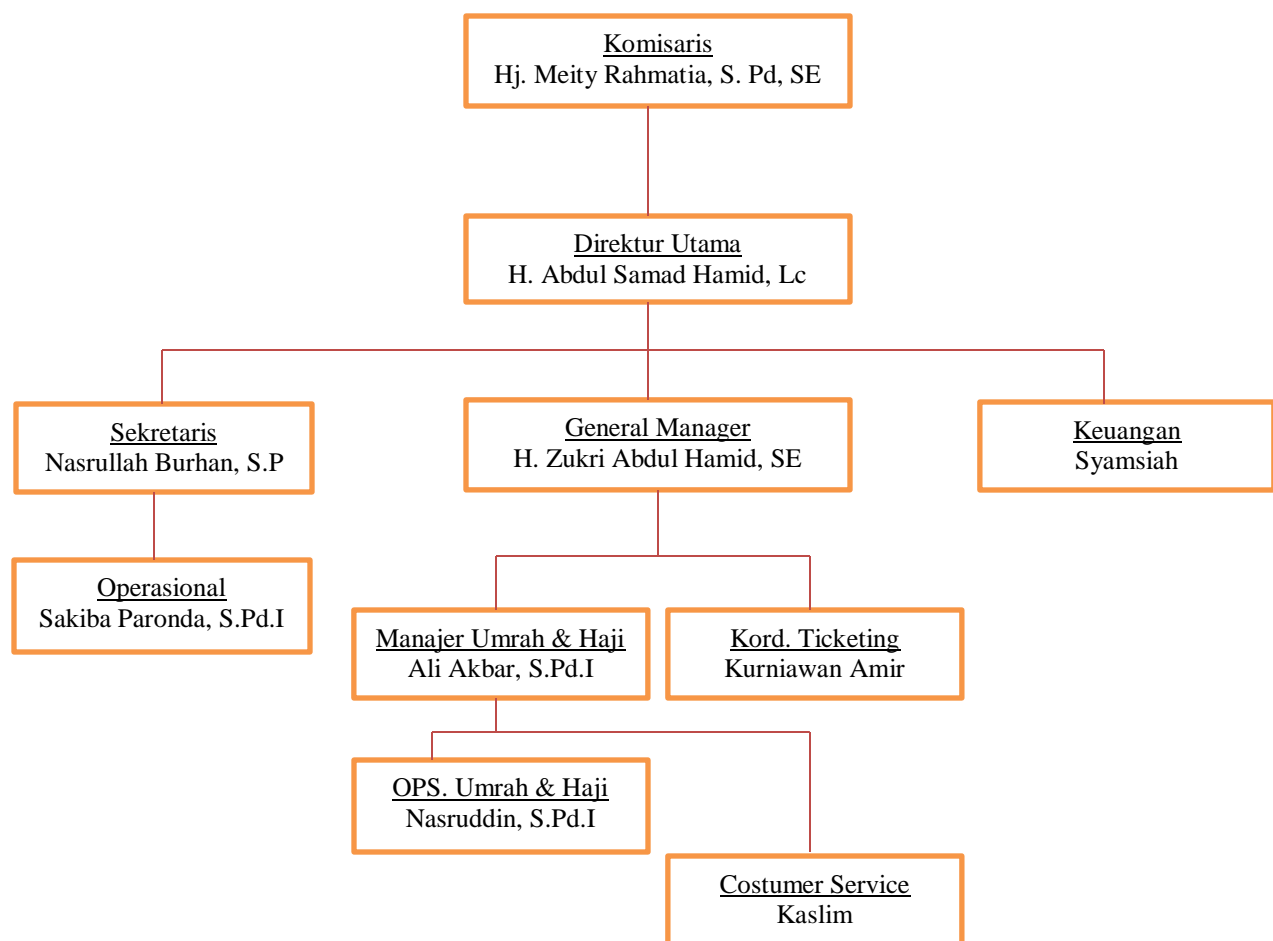
c. Tujuan Manasik jamaah Umrah

Tujuan dari kegiatan manasik adalah untuk memberikan bekal pemahaman kepada jamaah tentang penyelenggaraan umrah, memberikan kemampuan tentang pelaksanaan ibadah umrah yang sesuai dengan buku panduan manasik serta kemampuan tata cara keselamatan, kesehatan, dan informasi serta gambaran situasi dan kondisi yang mungkin bisa saja terjadi selama perjalanann ibadah umrah. Serta hal yang tidak kalah penting pada tujuan pelaksanaan manasik ini ialah untuk kemudiaan jamaah untuk saling mengenal sehingga nantinya pada saat pemberangkatan jamaah sudah akrab.

2. Pengorganisasian

Pengorganisasian adalah salah satu fungsi manajemen yang dilaksanakan setelah selesai sebuah perencanaan. Dimana rancangan kegiatan diorganisasikan

mulai dari pembagian tugas sampai pada orang-orang yang nantinya akan mengerjakan tugas tersebut. Nantinya pembagian rancangan tugas ini akan saling berhubungan sehingga diperlukan yang namanya sikap saling kerjasama agar dapat memperlancar proses aktivitas yang ada dalam perusahaan. Berikut struktur pembagian kerja pada PT. Meida Wisata



Sumber PT. Meida Wisata, 2018

Berdasarkan struktur organisasi yang disusun, maka adapun uraian tugas dan tanggung jawab para karyawan PT. Meida Wisata adalah sebagai berikut:

a. Komisaris

Seorang komisaris memiliki beberapa tugas dan tanggung jawab, yaitu:

1. Memimpin, mengawasi serta menyusun perencanaan kegiatan teknis serta operasional pelayanan kepada calon jamaah Haji & Umrah
2. Mengawasi pelaksanaan kinerja para karyawan PT. Meida Wisata.
3. Bertanggung jawab atas segala bentuk kegiatan pelayanan, serta pemanfaatan sarana perkantoran yang ada serta aset lainnya.
4. Bertanggung jawab atas perjalanan, baik pergi maupun pulang calon jamaah Haji & Umrah

b. Direktur

Memiliki tugas dan tanggung jawab sebagai berikut:

1. Menyusun tim kerja dalam rangka kegiatan-kegiatan promosi dan prospek calon jamaah Haji & Umrah.
2. Melakukan pengembangan sistem penggalangan calon jamaah Haji & Umrah melalui Media, Baik cetak maupun online serta radio, dll

c. General Manager

Mempunyai tugas dan tanggung jawab sebagai berikut:

1. Bertanggung jawab secara penuh kepada Direktur
2. Menyampaikan laporan seluruh aktivitas travel, khususnya jumlah jamaah yang telah mendaftar dan ingin berangkat dalam waktu dekat.

d. Manajer Umrah & Haji

Mempunyai tugas dan tanggung jawab sebagai berikut:

1. Bertanggung jawab atas segala aktivitas pelayanan jamaah kepada Direktur
2. Menyampaikan seluruh aktivitas terkait jumlah jamaah dan segala bentuk persiapan pemberangkatan jamaah.

e. Sekretaris

Adapun tugas dan tanggung jawab sekretaris sebagai berikut:

1. Menerima segala bentuk surat – surat yang masuk ke dalam travel
2. Menerima tamu yang akan bertemu dengan pimpinan
3. Membuat segala bentuk surat permohonan kerjasama

f. Keuangan

Mempunyai tugas dan tanggung jawab sebagai berikut:

1. Mengimput penerimaan pembiayaan dari jamaah, dan pembayaran ke supplier dengan tepat waktu dan akurat untuk memastikan ketepatan waktu dan keakuratan penerimaan maupun pembayaran
2. Menerima jamaah yang ingin melakukan pembayaran untuk biaya pemberangkatan jamaah Haji & Umrah

g. Koordinator Ticketing

Bertugas memastikan tiket untuk pemberangkatan dan pemulangan jamaah telah siap ke maskapai terkait serta melaporkan nya kepada pimpinan

h. Customer Service

Mempunyai tugas dan tanggung jawab sebagai berikut:

1. Menjalin hubungan komunikasi dengan baik kepada jamaah
2. Turut mengontrol pengoperasian kantor yaitu buka dan tutupnya kantor PT. Meida Wisata.

3. Mengantar dan menjemput jamaah Haji & Umrah PT. Meida Wisata di bandara Sultan Hasanuddin Makassar.

i. Operasional

Bertugas sebagai orang yang melancarkan segala bentuk pelayanan kepada jamaah, mulai dari pengurusan dokumen, pembagian paket kepada jamaah serta proses pemberangkatan dan pemulangan jamaah.

3. Penggerakan/Pelaksanaan.

Salah satu fungsi manajemen yang mempunyai peran tak kalah penting dalam biro perjalanan adalah suatu penggerakan atau pelaksanaan. Di mana setiap kegiatan yang dilakukan harus melibatkan beberapa orang di dalamnya untuk kemudian bekerja sama. Dalam kegiatan ini diperlukan staf yang profesional serta dapat memahami segala bentuk atau proses yang telah direncanakan sebelumnya sehingga mampu menarik perhatian jamaah. Menurut H. Abdul Samad:

Dalam melaksanakan kegiatan terhadap jamaah, staf atau bahkan pimpinan sekaligus terjun langsung menjelaskan tentang kepastian keberangkatan, fasilitas serta memberi pemahaman terkait dengan pemberangkatan nantinya.²

Jadi jelas bahwa peranan Manajemen dalam suatu perencanaan merekrut jamaah baru akan terjadi bila terdapat tenaga yang mampu melaksanakan dan merealisasikan rencana tersebut dalam bentuk kinerja nyata. Tanpa adanya perencanaan yang dilakukan dengan baik, maka tidak akan mendapatkan hasil yang maksimal dalam memberikan pelayanan kepada jamaah.

²H. Abdul Samad, Direktur PT. Meida Wisata, wawancara tanggal 6 Juni 2018

4. Pengawasan

Dalam setiap kegiatan yang dilakukan oleh PT. Meida Wisata terkait dengan pelayanan jamaah Haji & Umrah perlu adanya pengawasan atau pengendalian terhadap semua perangkat kerja yang terlibat dalam pemberian pelayanan kepada jamaah. Pengawasan merupakan sebuah proses untuk memastikan bahwa semua aktivitas telah berjalan sesuai dengan yang direncanakan. Menurut Ali Akbar selaku manager mengemukakan bahwa:

Mengenai seluruh proses pelayanan kepada jamaah, saya selaku manajer Haji dan Umrah tentunya harus memantau langsung proses pelayanan tersebut serta mengawasi seluruh perangkat yang terlibat didalamnya.³

Dengan demikian, jelas bahwa dengan adanya pengawasan terhadap karyawan akan mampu untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada jamaah Haji & Umrah.

5. Evaluasi

Salah satu aspek yang harus diperhatikan dalam mengelola sebuah organisasi atau perusahaan, dalam hal ini pemberian pelayanan kepada jamaah Haji & Umrah PT. Meida Wisata adalah dengan melaksanakan langkah – langkah evaluasi terhadap proses yang telah dilaksanakan, adapun bentuk – bentuk evaluasi yang dilakukan seperti mengevaluasi proses pelayanan jamaah, mengevaluasi jumlah jamaah yang mendaftar, mengevaluasi jumlah komplain dari jamaah serta mengukur sejauh mana staf dalam menyelesaikan pekerjaannya. Sebagaimana yang dikemukakan oleh H. Abdul Samad bahwa:

Untuk mengevaluasi kegiatan yang telah dilaksanakan, target hasil adalah acuan dari tingkat keberhasilan sebuah rencana, ketika hasil sesuai terget awal, maka bisa dikata apa yang kita rencanakan telah berhasil, akan tetapi

³Ali Akbar, Manajer Haji & Umrah PT. Meida Wisata, *wawancara* tanggal 4 Juni 2018

bila belum sesuai target, kita mesti memperbaiki lagi hal – hal apa saja yang terkait selama dalam proses pelayanan kepada jamaah.⁴

Oleh karena itu, dalam sebuah kegiatan atau rencana perlu ada yang namanya evaluasi dalam hal memonitoring kembali terhadap apa yang telah dilaksanakan. Dengan evaluasi, kita bisa mengetahui kelebihan dan kekurangan sebuah kegiatan, berhasil ataupun gagal suatu kegiatan yang sudah dilaksanakan.

C. Peluang dan Hambatan dalam Pemberian Pelayanan Kepada Jamaah

1. Peluang dalam pelayanan jamaah

Dalam melakukan sebuah kegiatan ataupun pekerjaan tentu ada yang namanya peluang, begitupun dengan kegiatan merekrut jamaah di travel PT. Meida Wisata. Adapun peluang yang ada yaitu dengan banyaknya agen PT. Meida Wista yang tersebar pada beberapa daerah di Indonesia, Sulawesi Selatan khususnya, membuat jamaah lebih gampang dalam menerima informasi tanpa harus jauh – jauh ke kantor dikarenakan agen semakin dekat kepada masyarakat, jika pelayanan yang baik diberikan agen kepada jamaah memuaskan, maka pasti setiap pemberangkatan agen tersebut membawa cukup banyak jamaah. Agen juga merupakan ujung tombak dari travel perjalanan haji dan umrah, karena posisinya yang sangat dekat kepada masyarakat dalam hal pemasaran. Peluang lain ialah dengan membandingkan antara harga biro perjalanan PT. Meida Wisata dengan biro yang lain, kepastian pemberangkatan, visa, hotel, dan lain-lain dikarenakan PT. Meida Wisata ini sudah menjalin kerjasama dengan instansi terkait selama dalam proses pelaksanaan umrah sehingga segala sesuatunya sudah jelas bagi jamaah yang ingin melaksanakan ibadah umrah. Sebagaimana yang dipaparkan oleh H. Abdul Samad bahwa:

⁴H. Abdul Samad, Direktur PT. Meida Wisata, *wawancara* tanggal 6 Juni 2018

Soal harga kita bisa bersaing dengan biro perjalanan yang lain, kita bisa memberikan kepastian jadwal pemberangkatan, visa, hotel, makanan dan lainnya, itu karena PT. Meida Wisata telah menjadi provider visa di Sulawesi Selatan, menjalin kerjasama dengan maskapai Garuda Indonesia dan Lion air untuk urusan booking seat untuk daerah Sulawesi Selatan, jadi semua travel yang ingin memberangkatkan jamaah, akan melakukan pembelian tiket melalui PT. Meida Wisata. Soal hotel dan makanan meida juga telah bekerjasama dengan pihak yang terkait di arab saudi.⁵

Hal yang sama dikatakan oleh Ali Akbar selaku manajer Haji & Umrah bahwa:

Semaksimal mungkin kita akan memberikan pelayanan terbaik kepada jamaah, jika jamaah puas nantinya mereka akan kembali kesini dan menggunakan jasa PT. Meida Wisata untuk keperluan ibadah umrah mereka.⁶

Dengan demikian PT. Meida Wisata memprioritaskan pelayanan, kualitas, rasa aman serta kepuasan para jamaah Haji & Umrah. Sehingga banyak dari mereka yang sudah melakukan Umrah di PT. Meida Wisata dan tidak jarang mereka menggunakan jasa Meida Wisata ini secara berulang – ulang untuk kegiatan ibadah umrah mereka.

2. Tantangan dalam pelayanan jamaah

Dalam melaksanakan suatu kegiatan, yang namanya tantangan pasti ada, begitupun dalam hal pelayanan kepada jamaah PT. Meida Wisata, adapun tantangan yang dihadapi dalam memberikan pelayanan kepada jamaah sebagai berikut:

a. Kenaikan kurs Dollar

Salah satu tantangan yang dialami PT. Meida Wisata adalah ketika kurs dollar naik maka minat masyarakat untuk menjalankan ibadah umrah pun berkurang. Penyebabnya adalah ketika kurs dollar naik, otomatis segala biaya ongkos perjalanan pun akan ikut naik, itu dikarenakan mata uang yang digunakan dalam bertransaksi,

⁵H. Abdul Samad, Direktur PT. Meida Wisata, *wawancara* tanggal 6 Juni 2018

⁶Ali Akbar, Manajer Haji & Umrah, *wawancara* tanggal 4 Juni 2018

entah pesawat maupun hotel menggunakan kurs dollar. Seperti yang dikemukakan oleh direktur PT. Meida Wisata:

Kendala kita pada usaha biro perjalanan umrah ini adalah ketika kurs dollar sedang tinggi, kalau kurs dollar tinggi, otomatis minat masyarakat untuk melaksanakan ibadah umrah juga berkurang, itu semua karena untuk hotel dan pesawat semuanya menggunakan pembayaran mata uang dollar, konsekuensinya kembali ke travel untuk menekan harga sehingga mengurangi profit tetapi sama sekali tidak mengurangi pelayanan terhadap jamaah.⁷

Dengan demikian, bisa dikatakan bahwa nilai kurs Dollar ini sangat berpengaruh terhadap minat masyarakat dalam menunaikan ibadah umrah.

Dalam menghadapi masalah kenaikan kurs dollar, travel Meida mengatasi masalah ini dengan cara menaikkan harga paket dari harga biasanya, hal ini telah diantisipasi sebelumnya dengan memberi tahu kepada jamaah bahwa harga sewaktu – waktu dapat berubah.

b. Jamaah yang kurang paham

Seringkali banyak jamaah yang datang ke kantor PT. Meida Wisata untuk melakukan pendaftaran, walau sudah dijelaskan bahwa ada beberapa macam paket umrah, tetap saja kebanyakan para jamaah memilih paket yang bisa dibilang kelasnya menengah, akan tetapi sesampainya dilapangan, mereka malah komplain, mengatakan bahwa hotel mereka lumayan jauh dari masjid, nah hal inilah yang menjadi tantangan bagi travel untuk memberikan penjelasan kepada jamaah bahwa memang itu sudah bagian dari paket yang jamaah pilih. Hal ini dikarenakan kurangnya pengetahuan jamaah tentang medan yang ada di lapangan sewaktu melaksanakan umrah. Tak jarang pihak travel mau tidak mau, demi untuk melayani dan memenuhi permintaan jamaah, dengan terpaksa memindahkan jamaah tersebut ke hotel yang lebih dekat

⁷H. Abdul Samad, Direktur PT. Meida Wisata, *wawancara* tanggal 6 Juni 2018

daripada masjidil haram tanpa pungutan biaya tambahan. Sebagaimana hal yang dikemukakan H.Abdul Samad direktur PT. Meida Wisata:

Kadangkala sebelum perjalanan, jamaah sudah dijelaskan letak hotel sesuai dengan harga paket, akan tetapi sesampainya di lokasi, jamaah malah komplain terkait jaraknya yang sedikit jauh dari masjid, setelah kita beri pengertian, tetapi jamaah tetap komplain, maka mau tidak mau kita pindahkan jamaah tersebut ke hotel yang lebih dekat daripada masjid.⁸

Upaya dalam menghadapi tantangan seperti ini terus dilakukan oleh PT. Meida Wisata guna peningkatan kualitas pelayanan dilakukan melalui penyempurnaan terus menerus pada sistem yang diselelarkan dengan tuntunan kemajuan teknologi.

Dalam masalah kurangnya pemahaman jamaah tentang kondisi selama perjalanan ibadah umrah di Makkah dan Madinah, travel Meida Wisata tidak henti-hentinya memberikan informasi kepada jamaah sewaktu manasik. Baik itu berupa informasi paket perjalanan, pesawat, dan kegiatan selama perjalanan ibadah umrah.

c. Kelengkapan berkas jamaah

Hal yang paling sering terjadi ialah masalah kelengkapan berkas jamaah yang ingin mendaftar umrah, kebanyakan dari mereka yang berasal dari kampung, kadang nama yang tertera di KK maupun KTP atau di akta lahir berbeda. Ketiga kelengkapan berkas seperti Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP) serta Akta lahir harus sama semua data – datanya, mulai dari nama, tempat lahir, dan sebagainya. Apabila berbeda maka tidak bisa digunakan untuk pengurusan paspor, visa dan vaksin, maka harus melapor lagi ke desa setempat untuk kemudian mengambil surat pengantar ke dinas catatan sipil untuk diperbaiki data – data yang tidak sama atau

⁸H. Abdul Samad, Direktur PT. Meida Wisata, *wawancara* tanggal 6 Juni 2018

sesuai, hal ini yang juga menghambat pengurusan jamaah dalam rangkaian pendaftaran untuk menjalankan ibadah umrah.

Sewaktu jamaah mau mendaftar untuk berangkat umrah, kendala yang sering terjadi ketika data – data yang di setor dari jamaah berbeda, baik itu KTP, KK, Akta lahir/Ijazah/Buku nikah, jika berbeda maka tidak bisa digunakan untuk pengurusan paspor, maka harus kembali ke tempat ia tinggal kemudian meminta surat pengantar ke dinas kependudukan dan catatan sipil untuk kemudian data tersebut diperbaiki. Hal seperti ini yang kadang menghambat proses pendaftaran jamaah umrah.⁹

Adapun kelengkapan berkas yang harus jamaah penuhi sewaktu ingin melaksanakan ibadah umrah ialah berupa:¹⁰

1. Kartu Tanda Penduduk
2. Kartu Keluarga
3. Akta lahir
4. Pas Foto 4 x 6 6 lembar
5. Vaksin
6. Paspor

itulah beberapa dokumen yang diperlukan jamaah sewaktu ingin mendaftar untuk perjalanan ibadah umrah.

Dalam masalah berkas jamaah yang kurang atau tidak sesuai. Biasanya travel memberi solusi kepada jamaah untuk kembali ke desa/kelurahan untuk mengambil surat keterangan untuk kemudian menuju dinas catatan sipil untuk memperbaiki data yang tidak sesuai.

⁹Kaslim, Staf PT. Meida Wisata, wawancara tanggal 6 Juni 2018

¹⁰Kaslim, Staf PT. Meida Wisata, wawancara tanggal 6 Juni 2018

d. Maskapai yang tiba – tiba mengundur jadwal

Masalah ketika maskapai penerbangan yang tiba – tiba mengundur jadwal pemberangkatan sering juga terjadi, untuk mengantisipasi hal tersebut, 15 hari sebelum pemberangkatan biasanya pihak penerbangan sudah menginformasikan bahwa akan ada pengunduran dari jadwal semula, hal itu secara tanggap di sampaikan kepada jamaah agar jamaah bisa diberi kepastian kapan jadwal pemberangkatannya agar tidak terjadi kesalahpahaman terhadap jamaah.

D. Pengalaman Spiritual Selama Melaksanakan Ibadah Umrah

Naik haji bagi yang mampu merupakan rukun Islam yang kelima dan setiap muslim pasti menginginkan untuk melaksanakan rukun Islam ini ataupun hanya sekedar berziarah ke Baitullah. Tak jarang orang – orang yang mendapatkan kesempatan ini banyak memperoleh pengalaman spiritual baik itu berupa pengalaman yang baik maupun pengalaman yang kurang baik.

Beberapa pengalaman yang pernah dirasakan jamaah sewaktu melaksanakan ibadah umrah sebagai berikut:

1. Perasan bahagia karena telah hadir sebagai tamu Allah di tanah suci Makkah dan Madinah.

Sebagai Muslim ketika kita diberi kesempatan untuk mengunjungi Baitullah, pastilah sangat merasa bahagia, karena tidak semua orang bisa berkunjung ke tempat tersebut. Selagi kita diberi kesempatan untuk ke Baitullah, semaksimal mungkin kita gunakan waktu dan kesempatan untuk beribadah sebaik mungkin, seperti yang di kemukakan oleh H. Abdul Samad bahwa:

Melaksanakan ibadah umrah adalah kebahagiaan tersendiri yang pernah saya rasakan, sewaktu menjalankan umrah apalagi sewaktu ikut melaksanakan ibadah sholat berjamaah di masjid Nabawi ada perasaan terharu. Apalagi bisa masuk di raodah untuk beribadah dan berdoa, karena disana merupakan

tempat mustajab untuk berdoa, juga sewaktu melihat ka'bah, kita betul – betul merasa terharu karena bisa sholat langsung didepannya dan rasanya sangat khusyuk melaksanakan ibadah disana.¹¹

Kita sebagai Muslim, jika paham betul dengan ajaran agama, pasti akan melakukan hal yang sama jika diberi rejeki untuk berkunjung ke Baitullah. Kehidupan kita hari ini tidak akan mungkin sama dengan hari esok, jika ada kesempatan, maka pergunakanlah kesempatan itu dengan sebaik mungkin, apalagi dalam hal agama.

2. Sebagai bahan introspeksi diri kepada setiap muslim

Ketika melihat langsung Baitullah di depan mata, ketika berbaur dengan jutaan manusia dengan tujuan yang sama memohon kepada Allah swt, momen seperti ini harus dijadikan sebagai bahan introspeksi diri atas kesalahan – kesalahan di masa lalu agar tidak mengulang dosa yang sama dikemudian hari. Hal senada di ungkapkan oleh H. Abdul hafid bahwa:

Sewaktu berada di depan Ka'bah, kemudian saya mengingat segala kesalahan – kesalahan dimasa lalu, sedih rasanya, tak henti saya memohon ampun kepada Allah swt agar di ampuni segala dosa yang telah lalu. Selagi di Baitullah, saya jadikan kesempatan tersebut untuk melakukan introspeksi diri agar kedepan dapat menjadi pribadi yang lebih baik lagi”.¹²

Hal yang sama dikemukakan oleh Nur Rahmah mengenai pengalaman nya selama melaksanakan ibadah umrah

Waktu di masjid Nabawi, tepatnya di raodah, disana kita berusaha betul –betul agar bisa masuk sholat dan berdoa di seputar makam Rasulullah karena merupakan tempat mustajab untuk berdoa. Sembari mengingat semua kesalahan yang pernah saya lakukan kepada orang tua maupun menyakiti hati orang lain dan entah kenapa tiba – tiba saya merasa sedih dan berniat betul – betul untuk memperbaiki diri kedepannya. Sewaktu di Makkah juga sempat tidak menyangka bisa melihat langsung Ka'bah, apalagi ketika mendengar

¹¹H. Abdul Samad, Jamaah PT. Meida Wisata, *wawancara* tanggal 13 juni 2018

¹²H. Abdul Hafid, Jamaah PT. Meida Wisata, *wawancara* tanggal 14 Juni 2018

lantunan ayat suci Alqur'an yang dibacakan oleh imam ketika sholat, rasanya hati adem sekali dan bersyukur bisa melaksanakan sholat di masjidil haram.¹³

Dengan demikian, banyak sekali pengalaman – pengalaman spiritual yang dirasakan oleh jamaah selama pelaksanaan ibadah umrah, semoga dengan pengalaman tersebut dapat lebih meningkatkan taqwa kita kepada Allah swt serta dapat mengambil pelajaran – pelajaran sosial agar lebih menghargai sesama umat manusia.

¹³Nur Rahmah, Jamaah PT. Meida Wisata, *wawancara* tanggal 15 Juni 2018

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Setelah peneliti menguraikan pada bab – bab sebelumnya tentang “Manajemen Wisata Religi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kepada Jamaah Umrah PT. Meida Wisata”, maka peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa setiap pelaksanaan kegiatan pelayanan kepada jamaah umrah PT. Meida Wisata, sangat membutuhkan manajerial yang baik demi pencapaian tujuan yang diharapkan oleh perusahaan.

1. Manajemen yang dikelola PT. Meida Wisata sudah cukup baik karena semua fungsi – fungsi manajemen seperti perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pengawasan serta evaluasi sudah di terapkan pada PT.Meida Wisata. Hal ini dilaksanakan demi peningkatan mutu kualitas pelayanan kepada jamaah
2. Peluang yang dihadapi yaitu adalah dengan banyaknya agen yang tersebar di beberapa daerah di Indonesia, Sulawesi Selatan khususnya, membuat PT. Meida Wisata ini lebih dekat kepada masyarakat dalam hal pelayanan, karena jamaah tidak perlu repot – repot ke kantor jika ada informasi yang di rasa perlu di tanyakan, peluang lain adalah harga yang ditawarkan PT. Meida Wisata dapat bersaing dengan biro – biro perjalanan umrah yang ada di Sulawesi Selatan, selain itu PT. Meida Wisata menjamin kepastian pemberangkatan serta keamanan jamaah selama perjalanan karena telah menjalin kerja sama dengan pihak – pihak terkait, mulai dari masalah pengurusan visa, tiket pesawat, hotel sama makanan jamaah selama perjalanan ibadah umrah. Sedangkan tantangan

yang dihadapi PT. Meida Wisata dalam memberikan pelayanan ialah terkait kurs dollar yang tidak stabil, kelengkapan berkas jamaah serta kurangnya pemahaman jamaah terkait prosedur – prosedur selama pelaksanaan ibadah umrah

3. Pelaksanaan umrah memiliki banyak makna di dalamnya, terutama masalah spiritual yang dirasakan jamaah selama melaksanakan ibadah umrah, adapun beberapa pengalaman yang dirasakan ialah jamaah merasa lebih dekat kepada RabbNya, perasaan senang dan bahagia ketika pertama kali melihat baitullah serta pelajaran-pelajaran sosial agar lebih menghargai sesama umat manusia.

B. Implikasi Penelitian

Dari hasil penelitian, pembahasan, dan kesimpulan yang telah diuraikan sebelumnya, maka saran-saran yang peneliti ajukan adalah:

- 1) Beberapa sektor dari fungsi manajemen yang telah diterapkan PT. Meida Wisata perlu dikembangkan lagi dengan program-program yang bisa meningkatkan kualitas pelayanan kepada jamaah.
- 2) Peluang yang ada perlu di manfaatkan secara baik serta tantangan – tantangan yang ada bisa diminimalisir sedemikian rupa demi untuk memberikan pelayanan yang memuaskan bagi jamaah. Tantangan berupa kenaikan kurs dollar bisa di minimalisir dengan menaikkan harga paket yang telah ada serta menginformasikan kepada jamaah terkait dampak dari kenaikan kurs dollar tersebut.
- 3) Semoga dalam perjalanan ibadah umrah bersama PT. Meida Wisata, jamaah bisa lebih betul – betul di pandu dan diberi pemahaman soal kondisi pada saat di Arab Saudi nantinya agar paham program yang ditawarkan oleh travel, agar supaya jamaah juga bisa merasakan pengalaman spiritual dengan semaksimal mungkin selama umrah

DAFTAR PUSTAKA

Al-Qur'anul Karim

- Abdul Fattah al-Khalidi, Shalah. *Mudah Tafsir Ibnu Katsir Jilid 2*. Jakarta: Maghfirah Pustaka. 2017
- A.Yoeti, Oka. *Perencanaan dan Pengembangan Pariwisata*. Jakarta: Pradnya Paramita. 1997
- A.Yoeti, Oka. *Tours and Travel Marketing*. Jakarta: Pradnya Paramita. 2003.
- Arikanto, Suharni. *Prosedur Peneliti suatu Pendekatan Praktik*. Edisi revisi VI. Jakarta: Rineka Cipta. 2006.
- Aziz, Abdul dan Kustini. *Ibadah Haji Dalam Sorotan Publik*. Jakarta: Puslitbang Kehidupan Keagamaan. 2007
- Bungin, Burhan. *Penelitian Kualitatif: Komunikasi, ekonomi, kebijakan publik, dan Ilmu Sosial*. Jakarta: Kencana. 2007.
- Feriyanto, Andri dan Endang Shyta Triana. *Pengantar Manajemen*. Yogyakarta: Mediatara. 2015
- Hajar. Ibnu. “*Sistem Pengelolaan Bimbingan Manasik Haji Umrah Pada PT. Al-Bayan Permata Ujas*”. *Skripsi*. Makassar: Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Alauddin Makassar. 2014.
- Hatta, Angraini Frista Pratiwi.”*Manajemen Travel Haji dan Umrah Dalam Merekrut Jamaah (Studi Travel PT. Aliyah Perdana Wisata)*”. *Skripsi*. Makassar: Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Alauddin Makassar. 2014
- Humaidy Bj. Ahmad. “*Analisis Kinerja Travel Pelaksana Haji dan Umrah di Kota Makassar (Studi Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 13 tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji)*”. *Skripsi*. Makassar: Fakultas Syariah dan Hukum UIN Alauddin Makassar, 2017
- Indrawan, Rully dan Poppy Yaniawati. *Metodologi Penelitian*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Ismayanti. *Pengantar Pariwisata*. Jakarta: Gramedia Widiarsana Indonesia. 2010
- Kasmir. *Etika Customer Service*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada. 2005
- Kementerian Agama RI. *Tuntunan Manasik Haji dan Umrah*. Jakarta: Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah. 2016

- Kifli, Dzul. “*Manajemen Pelayanan Jamaah Haji dan Umrah PT. Patuna Tour dan Travel*”. Skripsi. Jakarta: Fakultas Ilmu Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Syarif Hidayatullah, 2010
- Maraseta WHP, Galih. “*Analisis Conjoint Pairwise-Comparison Untuk Mengetahui Tingkat Kepentingan Atribut Jasa Perjalanan Wisata*”. Skripsi. Semarang: Fakultas Sains dan Matematika Universitas Diponegoro, 2014
- Martono, H.k. *Hukum Penerbangan Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009 Bagian Pertama*. Bandung: Mandar Maju
- Moleong, Lexy. J. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Rosdakarya 2001.
- Mudjab Mahalli, Ahmad. *Hadis – Hadis Muttafaq Alaih Bagian Ibadat*. Jakarta: Prenada Media. 2004.
- Muhajirin, Noen. *Metode Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta Rake Sarasin. 2009.
- Muhtadi, Asep Saeful dan Agus Ahniad safei. *Metode Penelitian Dakwah*. Bandung Pustaka. Setia. 2003.
- Al Munawar, Said Agil Husin dan Abdul Hakim. *Fikih Haji Menuntun Jamaah Mencapai Haji Mabrur*.
- Narbuko, Cholid dan Abu Achmadi. *Metodologi Penelitian*. Cet. VIII. Jakarta: PT. Bumi Aksara. 2007.
- Nata, Abuddin. *Studi Islam Komprehensif*. Jakarta: Prenada Media. 2015.
- P. Siagian, Sondang. *Fungsi-Fungsi Manajerial*. Edisi Revisi. Jakarta: PT. Bumi Aksara. 2001.
- Parman, Ali. *Pengelolaan Zakat: Disertai Contoh Perhitungannya*. Makassar: Alauddin Press. 2012
- Pawito. *Penelitian Komunikasi Kualitatif*. Cet I. Yogyakarta: PT. LKS Yogyakarta. 2008.
- R.Terry, George dan Leslie W.Rue. *Dasar-Dasar Manajemen*. Jakarta:PT Bumi Aksara. 2014
- Salim, Peter dan Yeni Salim. *Kamus Bahasa Indonesia Kontemporer*. Jakarta; Modern English Press. 1991.
- Shihab, M. Quraish. *Tafsir Al-Misbah: pesan, kesan, dan Keserasian al-Qur'an volume 2*. Jakarta: Lentera Hati. 2002

- Simamora, Deni Pranata. "*Tanggung jawab PT. Eric Dirgantara Tour & Travel Terhadap Penumpang Pesawat Udara Ditinjau Dari Undang-Undang Penerbangan Nomor 1 Tahun 2009 dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999*". Skripsi. Medan: Fakultas Hukum Universitas Sumatera. 2014.
- Siraj, Arifuddin. *Cara Praktis Mempelajari Manajemen*. Makassar: Alauddin University Press. 2012
- Spillane, James J. *Ekonomi Pariwisata: Sejarah dan Prospeknya*. Yogyakarta: Kanisius. 1991
- Sugiyono. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta. 2009.
- Sule, Ernie Tisnawati dan Kurniawan Saefullah. *Pengantar Manajemen*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group. 2005
- Suryadana, Liga. *Sosiologi Pariwisata*. Bandung: Humaniora.
- Tania. Ajeng. "*Analisis Program Pelayanan Jama'ah Haji dan Umroh PT. Arminareka Perdana*". Skripsi. Jakarta: Fakultas Ilmu Dakwah dan Komunikasi UIN Syarif Hidayatullah. 2014.
- Usma, Husaini dan Purnomo Setiady Akbar. *Metodologi Penelitian Sosial*. Cet. I. Jakarta: PT. Bumi Aksara. 2008.
- az-Zuhaili, Wahbah. *Fiqih Islam Wa Adillatuhu jilid 3*. Depok: Gema Insani. 2011.

REFERNSI ONLINE

Ibadah Kita, *Hikmah Umroh Bagi Umat Islam*, (06 Januari 2017),
www.Ibadahkita.com/catatan/hikmah-umroh, (22 Juli 2018)

LAMPIRAN - LAMPIRAN

PEDOMAN WAWANCARA

1. Bagaimana Manajemen dalam merekrut jamaah di PT. Meida Wisata?
2. Bagaimana fungsi perencanaan (*Planning*) di aplikasikan dalam merekrut jamaah?
3. Bagaimana fungsi organisasi (*Organizing*) di aplikasikan dalam merekrut jamaah?
4. Bagaimana fungsi penggerak (*Actuating*) di aplikasikan dalam merekrut jamaah?
5. Bagaimana fungsi pengawasan (*Controlling*) di aplikasikan dalam merekrut jamaah?
6. Apa yang harus disediakan sebelum mendaftar menjadi jamaah di PT. Meida Wisata?
7. Bagaimana tantangan dan peluang dalam memberikan pelayanan kepada jamaah?
8. Bagaimana cara menghadapi pesaing biro perjalanan lain yang bisa di kategorikan sebagai tantangan?
9. Peluang seperti apa yang muncul ketika memberi pelayanan yang baik kepada jamaah?
10. Bagaimana pengalaman spiritual yang dirasakan jamaah selama melaksanakan ibadah umrah?



Tampak Depan Kantor PT. Meida Wisata



Wawancara bersama Direktur PT. Meida Wisata



Direktur PT. Meida Wisata



Wawancara bersama Jamaah PT. Meida Wisata



Wawancara bersama Manajer Umrah & Haji PT.Meida Wisata



Manajer Umrah & Haji PT. Meida Wisata



Suasana Kantor PT. Meida Wisata



Staf Melayani Jamaah PT. Meida Wisata



**KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ALAUDDIN MAKASSAR
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI**

Kampus I : Jl. Sultan Alauddin No. 63 ☎ (0411) 864924, Fax, 864923 Makassar
Kampus II: Jl. H. Yasin Limpo ☎ (0411) 841879, Fax, 8221400 Samata-Gowa

Nomor : B-2469/DU.I/TL.00/05/2018
Sifat : Penting
Lamp : 1 (Satu) Rangkap
Hal : *Permohonan Izin Penelitian*

Samata-Gowa, 21 Mei 2018

Kepada
Yth. Bapak Gubernur Prov. Sulawesi-Selatan
Cq. Kepala UPT, P2T, BKPM, Prov. Sul-Sel

Di -
Makassar

Assalamu Alaikum Wr.Wb

Dengan hormat disampaikan bahwa mahasiswa UIN Alauddin Makassar yang tersebut namanya dibawah ini :

Nama	: Muhammad
NIM	: 50400114102
Tingkat/Semester	: VIII (Delapan)
Fakultas/Jurusan	: Dakwah & Komunikasi/Manajemen Dakwah
Alamat	: Jl. SMAN 10 Makassar

Bermaksud melakukan penelitian dalam rangka menyusun skripsi yang berjudul *"Manajemen Wisata Religi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Ziarah pada Jamaah Umroh PT. Meida Wisata Jl. A.P.Pettarani Kota Makassar"* Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana

Dosen pembimbing : 1 Dr. H. Misbahuddin, M.Ag
2. Dr. H. Andi Abdul Hamzah, Lc., M.Ag

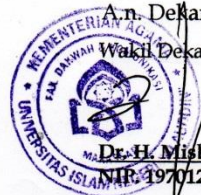
Untuk maksud tersebut kami mengharapkan kiranya mahasiswa yang bersangkutan dapat diberikan izin untuk mengadakan penelitian di PT. Meida Wisata Jl. A.P.Pettarani Kota Makassar dari tanggal 23 Mei s.d. 23 Juni 2018

Demikian, atas kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Wassalam

A.n. Dekan,

Wakil Dekan I Bidang Akademik



Dr. H. Misbahuddin, S. Ag., M.Ag

NIP. 19701208 200003 1 001

Tembusan ;

4. Rektor UIN Alauddin Makassar (sebagai) Laporan



PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI SELATAN
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
BIDANG PENYELENGGARAAN PELAYANAN PERIZINAN

Nomor : 6649/S.01/PTSP/2018
Lampiran :
Perihal : Izin Penelitian

KepadaYth.
Pimpinan PT. Meida Wisata Makassar

di-
Tempat

Berdasarkan surat Dekan Fak. Dakwah dan Komunikasi UIN Alauddin Makassar Nomor : B.2469/DU.I/TL.00/05/2018 tanggal 21 Mei 2018 perihal tersebut diatas, mahasiswa/peneliti dibawah ini:

N a m a : MUHAMMAD
Nomor Pokok : 50400114102
Program Studi : Manakjemen Dakwah
Pekerjaan/Lembaga : Mahasiswa(S1)
Alamat : Jl. Muh. Yasin Limpo No. 36 Samata, Sungguminasa-Gowa

Bermaksud untuk melakukan penelitian di daerah/kantor saudara dalam rangka penyusunan Skripsi, dengan judul :

" MANAJEMEN WISATA RLELIGI DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN ZIARAH PADA JAMAAH UMROH PT MEIDA WISATA JL. AP. PETTARANI KOTA MAKASSAR "

Yang akan dilaksanakan dari : Tgl. **23 Mei s/d 23 Juni 2018**

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, pada prinsipnya kami *menyetujui* kegiatan dimaksud dengan ketentuan yang tertera di belakang surat izin penelitian.

Demikian Surat Keterangan ini diberikan agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Makassar
Pada tanggal : 21 Mei 2018

A.n. GUBERNUR SULAWESI SELATAN
KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU
PINTU PROVINSI SULAWESI SELATAN
Selaku Administrator Pelayanan Perizinan Terpadu

A. M. YAMIN, SE., MS.

Pangkat : Pembina Utama Madya
Nip : 19610513 199002 1 002

Tembusan Yth
1. Dekan Fak. Dakwah dan Komunikasi UIN Alauddin Makassar di Makassar;
2. *Pertinggal*.

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan di bawah ini:

1. Nama Peneliti : Muhammad
Profesi : Mahasiswa UIN Alauddin Makassar
Fakultas/Jurusan : Dakwah dan Komunikasi / Manajemen Dakwah
Semester : VIII (Delapan)
Alamat : Jl. SMA Negeri 10 No.46 Makassar
2. Nama Informan : H. ABDUL JAMAD HAMID LC
Usia : 45 TAHUN
Profesi/Jabatan : DIREKTUR UTAMA
Lembaga/Kantor : PT. MEIDA WATA
Alamat : JL. BAITURRAHMAN NO 66 MAKASSAR

Dengan ini menyatakan bahwa masing masing pihak (Peneliti dan Informan) telah mengadakan kesepakatan wawancara dalam rentang waktu yang telah ditetapkan sebelumnya, terhitung tanggal 25 Mei 2018 – 25 Juni 2018, yang disesuaikan dengan kondisi dan ketersediaan waktu informan.

Demikian dalam pelaksanaan wawancara dan panduan wawancara, serta petunjuk teknis lainnya oleh informan.

Samata, 6 JUNI 2018

Informan



Peneliti



Muhammad
NIM. 50400114102

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan di bawah ini:

1. Nama Peneliti : Muhammad
Profesi : Mahasiswa UIN Alauddin Makassar
Fakultas/Jurusan : Dakwah dan Komunikasi / Manajemen Dakwah
Semester : VIII (Delapan)
Alamat : Jl. SMA Negeri 10 No.46 Makassar

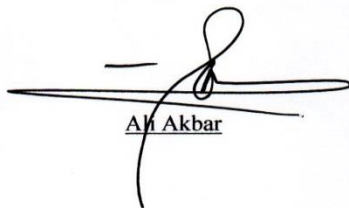
2. Nama Informan : Ali Akbar
Usia : 36 Tahun
Profesi/Jabatan : Manager
Lembaga/Kantor : PT.MEIDA WISATA
Alamat : Jl A.P.Pettarani Ruko New Zamrud Blok E No.21/22

Dengan ini menyatakan bahwa masing masing pihak (Peneliti dan Informan) telah mengadakan kesepakatan wawancara dalam rentang waktu yang telah ditetapkan sebelumnya, terhitung tanggal 25 Mei 2018 – 25 Juni 2018, yang disesuaikan dengan kondisi dan ketersediaan waktu informan.

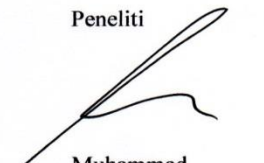
Demikian dalam pelaksanaan wawancara dan panduan wawancara, serta petunjuk teknis lainnya oleh informan.

Samata, 4 Juni 2018

Informan


Ali Akbar

Peneliti


Muhammad
NIM. 50400114102

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan di bawah ini:

1. Nama Peneliti : Muhammad
Profesi : Mahasiswa UIN Alauddin Makassar
Fakultas/Jurusan : Dakwah dan Komunikasi / Manajemen Dakwah
Semester : VIII (Delapan)
Alamat : Jl. SMA Negeri 10 No.46 Makassar
2. Nama Informan : **ABDUL HAFID DAENG RAJA**
Usia : **53 TAHUN**
Profesi/Jabatan : **WIRASWASTA**
Lembaga/Kantor :
Alamat : **JL. SULTAN ALAUDDIN**

Dengan ini menyatakan bahwa masing masing pihak (Peneliti dan Informan) telah mengadakan kesepakatan wawancara dalam rentang waktu yang telah ditetapkan sebelumnya, terhitung tanggal 25 Mei 2018 – 25 Juni 2018, yang disesuaikan dengan kondisi dan ketersediaan waktu informan.

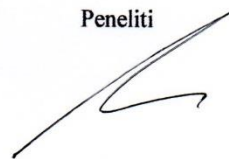
Demikian dalam pelaksanaan wawancara dan panduan wawancara, serta petunjuk teknis lainnya oleh informan.

Samata, 14 Juni 2018

Informan



Peneliti



Muhammad
NIM. 50400114102

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan di bawah ini:

1. Nama Peneliti : Muhammad
Profesi : Mahasiswa UIN Alauddin Makassar
Fakultas/Jurusan : Dakwah dan Komunikasi / Manajemen Dakwah
Semester : VIII (Delapan)
Alamat : Jl. SMA Negeri 10 No.46 Makassar
2. Nama Informan : ABDUL JAMAD DG LION
Usia : 71 TAHUN
Profesi/Jabatan : WIRASWASTA
Lembaga/Kantor :
Alamat : JL KARANG MAKKAWARI

Dengan ini menyatakan bahwa masing masing pihak (Peneliti dan Informan) telah mengadakan kesepakatan wawancara dalam rentang waktu yang telah ditetapkan sebelumnya, terhitung tanggal 25 Mei 2018 – 25 Juni 2018, yang disesuaikan dengan kondisi dan ketersediaan waktu informan.

Demikian dalam pelaksanaan wawancara dan panduan wawancara, serta petunjuk teknis lainnya oleh informan.

Samata, 13 Juni 2018

Informan



ABDUL JAMAD

Peneliti



Muhammad
NIM. 50400114102

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan di bawah ini:

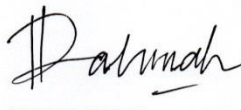
1. Nama Peneliti : Muhammad
Profesi : Mahasiswa UIN Alauddin Makassar
Fakultas/Jurusan : Dakwah dan Komunikasi / Manajemen Dakwah
Semester : VIII (Delapan)
Alamat : Jl. SMA Negeri 10 No.46 Makassar
2. Nama Informan : NUR RAHMAT
Usia : 20 TAHUN
Profesi/Jabatan : MAHASISWA
Lembaga/Kantor : UNIVERSITAS HASANUDDIN
Alamat : PACCELLEKANG

Dengan ini menyatakan bahwa masing masing pihak (Peneliti dan Informan) telah mengadakan kesepakatan wawancara dalam rentang waktu yang telah ditetapkan sebelumnya, terhitung tanggal 25 Mei 2018 – 25 Juni 2018, yang disesuaikan dengan kondisi dan ketersediaan waktu informan.

Demikian dalam pelaksanaan wawancara dan panduan wawancara, serta petunjuk teknis lainnya oleh informan.

Samata, 15 Juni 2018

Informan



Peneliti



Muhammad
NIM. 50400114102

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan di bawah ini:

1. Nama Peneliti : Muhammad
Profesi : Mahasiswa UIN Alauddin Makassar
Fakultas/Jurusan : Dakwah dan Komunikasi / Manajemen Dakwah
Semester : VIII (Delapan)
Alamat : Jl. SMA N 10 No. 46 Makassar
2. Nama Informan : KASIM
Usia : 36 TAHUN
Profesi/Jabatan : STAF
Lembaga/Kantor : PT MEIDA WISATA
Alamat : JL BORONG RAYA BARU II

Dengan ini menyatakan bahwa masing masing pihak (Peneliti dan Informan) telah mengadakan kesepakatan wawancara dalam rentang waktu yang telah ditetapkan sebelumnya, terhitung tanggal 25 Mei 2018 – 25 Juni 2018, yang disesuaikan dengan kondisi dan ketersediaan waktu informan.

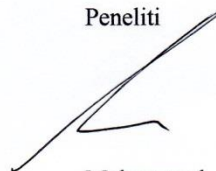
Demikian dalam pelaksanaan wawancara dan panduan wawancara, serta petunjuk teknis lainnya oleh informan.

Samata, 6 Juni 2018

Informan



Peneliti



Muhammad
NIM. 50400114102

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Muhammad, biasa dipanggil **Hamed** lahir di Makkah pada tanggal 14 Agustus 1996, penulis dibesarkan dari sebuah keluarga sederhana yang berasal dari Kota Makassar, terlahir dari pasangan yang harmonis yakni ayah yang bernama Drs. H Jamaluddin dan Ibu yang bernama Hj. Hasma. Penulis merupakan anak pertama dari tiga bersaudara, yang dimana dua orang berjenis kelamin laki-laki dan seorang perempuan. Pada tahun 2002, penulis memulai pendidikan pada jenjang Sekolah Dasar Inpres Kassi hingga pada tahun 2008, selanjutnya pada tahun yang sama penulis melanjutkan pendidikan di MTs Guppi Samata dan selesai pada tahun 2011. Selepas tamat dari MTs penulis kemudian melanjutkan ke jenjang SMA disalah satu sekolah di Kota Makassar, tepatnya SMA Negeri 10 Makassar yang kemudian tamat pada tahun 2014, selanjutnya penulis menempuh pendidikan ke tingkat perguruan tinggi di Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, Program Studi Manajemen Dakwah pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi.

Pada lingkup organisasi intra kampus, penulis pernah menjabat sebagai sekretaris umum Senat Mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi periode 2017, di periode yang sama penulis menjabat sebagai ketua pertama himpunan Manajemen Haji dan Umrah.

Penulis bersyukur atas karunia Allah swt sehingga dapat mengenyam pendidikan yang merupakan bekal untuk masa depan. Penulis berharap dapat

mengamalkan ilmu yang telah diperoleh sehingga berguna bagi agama, keluarga, masyarakat, bangsa dan negara.